

**Quatrième examen indépendant de la *Loi sur  
l'accessibilité pour les personnes  
handicapées de l'Ontario (LAPHO)***

Rapport final

5 juin 2023

## Table des matières

Introduction : Déclarer une crise.....	3
Résumé des recommandations .....	5
Les personnes handicapées en Ontario .....	7
Processus du quatrième examen de la LAPHO.....	9
Résumé du rapport provisoire : L'état de l'accessibilité en Ontario .....	10
Ce que nous avons entendu depuis .....	13
Recommandations complètes du quatrième examinateur .....	14
Recommandations en cas de crise .....	15
Recommandations stratégiques.....	23
Recommandations tactiques .....	28
Conclusion.....	57
Annexe 1 : Liste des organisations consultées par le quatrième examinateur .....	58
Annexe 2 : Organisations ayant soumis des commentaires écrits au quatrième examinateur .....	58

## Introduction : Déclarer une crise

Au cours de ma carrière, je passe souvent du temps avec les intervenants du gouvernement de l'Ontario dans des bureaux situés à l'étage supérieur, prenant l'ascenseur pour monter des dizaines de niveaux dans des pièces offrant une vue imprenable sur les paysages urbains qu'ils gouvernent. Il y a des années, alors que je visitais l'un de ces intervenants, un exercice d'incendie de routine a eu lieu. La plupart des employés se sont dirigés de façon ordonnée vers les escaliers pour la longue descente. D'autres – ceux qui se déplacent en fauteuil roulant ou qui ont des problèmes de vue – se sont dirigés vers ce qui était, en fait, un placard. Il ne s'agissait pas d'épargner à ces personnes les tracasseries liés à l'utilisation des escaliers lors d'un exercice d'incendie. C'est ce qu'on leur a dit de faire en cas d'incendie. Asseyez-vous. Attendez. Espérons que quelqu'un viendra vous chercher.

Six ans après cet exercice d'incendie, ces procédures d'urgence sont toujours les mêmes. Le gouvernement de l'Ontario est conscient de ce problème – je l'ai personnellement soulevé dans des lettres officielles adressées à deux ministres. Pour ces raisons : la menace directe et tangible qui pèse sur la vie et le bien-être d'un quart de la population de l'Ontario, combinée à 17 années d'occasions manquées dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), je n'ai d'autre choix, en tant que quatrième réviseur de la LAPHO, que de déclarer l'état de crise.

Cette crise va au-delà de l'intervention d'urgence. Plus de 75 % des résidents de l'Ontario interrogés en 2021 et souffrant d'un handicap ont fait état d'expériences négatives.<sup>1</sup> 2,9 millions de personnes en Ontario souffrent actuellement d'un handicap. Malgré cela, les changements en matière d'accessibilité ont été minimes.<sup>2</sup> Cela signifie que l'Ontario se prive d'une occasion économique importante et croissante.

Cette déclaration de crise n'a pas pour but d'évaluer l'accessibilité en Ontario. Ce domaine a déjà été largement couvert par les examens antérieurs de la LAPHO, ainsi

---

<sup>1</sup> IPSOS *Awareness & Attitudes Towards Accessibility 2021*.

<sup>2</sup> Estimations de l'incapacité fondées sur les taux d'incapacité selon l'âge et le sexe, selon *l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017* (voir Stuart Morris, Gail Fawcett, Laurent Brisebois et Jeffrey Hughes, [Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant une incapacité âgés de 15 ans et plus, 2017](#)). Statistique Canada : 2018. Ces estimations sont appliquées aux projections de croissance de référence pour 2021 et 2040, telles qu'elles figurent dans le Catalogue de données de l'Ontario. [Le Catalogue de données de l'Ontario est accessible ici](#)

que par le rapport provisoire du quatrième examinateur.<sup>3</sup> Au contraire, cette déclaration de crise se veut un catalyseur nécessaire pour remettre l'Ontario sur la voie de l'accessibilité.

Il est pratiquement certain que l'objectif de l'Ontario accessible d'ici à 2025 ne sera pas atteint. Cela ne signifie pas que les prochaines années de réglementation, d'action et d'application en matière d'accessibilité ne soient pas importantes. Cet état de crise, qui devrait durer six mois, permettra à l'Ontario d'accélérer les processus clés en souffrance afin d'améliorer l'accessibilité dans les années à venir. Grâce à ce travail de fond, l'Ontario connaîtra des améliorations majeures en matière d'accessibilité. Il ne s'agit pas seulement de boutons bleus aux portes (qui fonctionnent), mais de changements majeurs qui permettent à la province de maximiser les contributions des 2,9 millions d'Ontariennes et d'Ontariens handicapés. Ces personnes ne sont pas des statistiques. Ils travaillent. Ils paient des impôts. Ils achètent des biens et des services. Ils votent.

Après 17 ans et trois examens, ce quatrième examen recommande un changement profond dans la manière dont l'accessibilité est réglementée et appliquée en Ontario. En bref, le quatrième réviseur recommande vivement de transférer la réglementation de l'accessibilité du secteur privé de la compétence provinciale à la compétence fédérale, tout en laissant au gouvernement provincial la responsabilité de veiller à ce que les services, les bâtiments et les carrières du secteur public au sens large en Ontario soient accessibles à tous les Ontariens. Les raisons de cette situation sont exposées dans les sections suivantes.

Ce rapport final ne doit pas être interprété comme une réprimande du gouvernement provincial. Ce sujet a été abordé, et cela n'améliore pas en soi les expériences des 2,9 millions d'Ontariens qui vivent avec un handicap. L'une des principales raisons de la publication d'un rapport provisoire était de faire en sorte que ce rapport final puisse mettre l'accent sur les mesures concrètes que le gouvernement de l'Ontario peut prendre pour mettre de l'ordre dans ses affaires, tenir ses promesses et libérer le potentiel de millions d'Ontariennes et d'Ontariens.

---

<sup>3</sup> [Le rapport provisoire du quatrième examinateur peut être téléchargé ici](#)

## Résumé des recommandations

Ce rapport présente trois catégories de recommandations : des recommandations immédiates en cas de crise, des recommandations stratégiques visant à confier l'accessibilité à de nouveaux partenaires et des recommandations tactiques permettant de réaliser des progrès significatifs en matière d'accessibilité tout en conservant la possibilité d'être intégrées ultérieurement dans des changements stratégiques.

Les recommandations en cas de crise visent à résoudre les problèmes de sécurité immédiats et à jeter les bases nécessaires pour toutes les autres recommandations. Dans les 30 jours suivant le dépôt du présent rapport, la province doit constituer un comité de crise présidé par le premier ministre et coprésidé par la secrétaire du Conseil des ministres. Ce comité sera chargé de mettre en œuvre cinq thèmes de recommandation :

1. Intervention d'urgence
2. Prestation de services et expérience des employés dans le secteur public au sens large
3. Création d'un nouvel organisme pour l'accessibilité, placée au-dessus du pouvoir législatif
4. Création d'un plan d'action préliminaire avec les mesures de réussite correspondantes
5. Élaborer des mesures initiales pour rendre l'approvisionnement accessible

Ces recommandations en cas de crise, ou un plan détaillé pour leur mise en œuvre, doivent être achevées dans les 180 jours suivant la formation du comité de crise. Ces recommandations constituent la base des recommandations stratégiques et tactiques qui suivent, et comprennent des procédures d'urgence essentielles destinées à sauver des vies.

Les recommandations stratégiques sont celles qui visent à transférer au gouvernement fédéral l'essentiel de la réglementation et de l'application de la loi en matière d'accessibilité dans le secteur privé. Il y a deux raisons principales à cela.

Tout d'abord, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), qui s'applique aux entités sous réglementation fédérale, crée une duplication des régimes d'accessibilité en Ontario. Deuxièmement, la province a souvent manqué de ressources pour appliquer correctement la LAPHO, même pour les grandes organisations. Ce problème est aggravé par le fait que 412 000 entités en Ontario sont soumises à la LAPHO, dont 370 000 sont des petites entreprises. L'Ontario ne dispose pas de l'infrastructure nécessaire pour réglementer correctement l'accessibilité d'un si grand nombre d'entités, et la mise en

place d'une telle infrastructure est coûteuse. Toutefois, des agences fédérales comme l'Agence du revenu du Canada (ARC) collectent régulièrement des renseignements auprès de ces petites et moyennes entreprises (PME) et procèdent à des audits. Avec des ajustements au niveau du budget et de la formation, l'ARC a le potentiel de contrôler et d'appliquer l'accessibilité d'une manière beaucoup plus rentable que le gouvernement provincial.

Les recommandations tactiques sont des mesures immédiates que la province peut prendre à la suite de la conclusion des recommandations de crise. Elles peuvent être mises en œuvre parallèlement aux recommandations stratégiques de l'intégration fédérale. La majorité de ces recommandations relèveraient de la compétence d'un nouvel organisme pour l'accessibilité, et la propriété des activités serait donc plus facilement transférable une fois les recommandations stratégiques achevées. Ce rapport comprend 23 recommandations tactiques axées sur les quatre thèmes suivants :

1. Recherche
2. Outils et mécanismes de changement de comportement
3. Mobiliser les actions du gouvernement
4. Environnement bâti

La grande majorité des recommandations sont conçues pour être mises en œuvre au cours des trois prochaines années. La raison de ce court délai est simple : les recommandations formulées dans le cadre du quatrième examen ne sont pas axées sur les normes, mais sur le processus. Si les normes peuvent être un outil viable pour atteindre l'objectif d'un Ontario accessible, elles ne peuvent pas être le seul outil. Ce n'est qu'en créant des processus reproductibles et mesurables – axés sur la compréhension, la mesure et l'amélioration des expériences des personnes handicapées – que l'Ontario (ou tout autre territoire de compétence) pourra atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité.

## Les personnes handicapées en Ontario

Les personnes handicapées constituent l'une des catégories de population les plus importantes en Ontario. Environ 2,9 millions d'Ontariens âgés de 15 ans et plus ont actuellement un ou plusieurs handicaps. D'ici 2040, ce nombre augmentera d'un million.<sup>4</sup> La majorité de ces handicaps fonctionnels ne sont pas visibles.

L'ampleur de la population handicapée signifie que les personnes handicapées sont partout : consommateurs, employés, amis et famille. Il est probable que chaque habitant de l'Ontario connaisse une personne handicapée. Probablement plus.

Malgré cela, les personnes handicapées sont régulièrement victimes de discrimination. Cela prend deux formes principales : les attitudes des personnes et les décisions de conception conscientes qui excluent les personnes handicapées des activités, des services et des structures. Ces activités comprennent l'avancement professionnel, l'éducation et les soins de santé.

Pour lutter contre la discrimination dont sont victimes les personnes handicapées, le gouvernement de l'Ontario a adopté en 2005 la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Son objectif est d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité afin de permettre aux Ontariens handicapés d'accéder aux biens, services, installations, logements, emplois, bâtiments, structures et locaux. L'échéance pour l'atteinte de ces objectifs est le 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Malgré ces objectifs, les progrès de la LAPHO ont été, pour reprendre les termes du troisième réviseur, le regretté David Onley, minimes. Chaque examen de la LAPHO a fait état de son manque de progrès. En juin 2023, l'objectif d'un Ontario accessible pour 2025 est difficile à atteindre. Pendant 15 mois, l'examineur a constamment entendu des récits de frustration, tant de la part des personnes handicapées que des intervenants de la LAPHO.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Estimations de l'incapacité fondées sur les taux d'incapacité selon l'âge et le sexe, selon *l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017* (voir Stuart Morris, Gail Fawcett, Laurent Brisebois et Jeffrey Hughes, [Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant une incapacité âgés de 15 ans et plus, 2017](#)). Statistique Canada : 2018. Ces estimations sont appliquées aux projections de croissance de référence pour 2021 et 2040, telles qu'elles figurent dans le Catalogue de données de l'Ontario. [Le Catalogue de données de l'Ontario est accessible ici](#)

<sup>5</sup> Pour une discussion plus approfondie sur l'état actuel de l'accessibilité en Ontario, [veuillez consulter le rapport provisoire](#)

Ces expériences soulignent les raisons du quatrième examen de la LAPHO : *L'expérience actuelle de nombreuses personnes handicapées en Ontario est médiocre. Cela découle de défauts de conception dans les services, les produits, la technologie, les bâtiments, l'infrastructure, les carrières, les processus et l'imagination humaine.*



## Processus du quatrième examen de la LAPHO

Ce quatrième examen de la LAPHO est principalement axé sur les données et les résultats. Les deux sont ancrés dans les expériences et les demandes. Non seulement les expériences des personnes handicapées, mais aussi celles des intervenants en lien avec la LAPHO qui doivent suivre et/ou appliquer la législation. Cette approche sur l'expérience diffère des examens précédents, qui mettaient l'accent sur la définition du handicap, la création ou l'extension des normes d'accessibilité, et le respect ou l'application de ces normes. Cette décision a été motivée par trois raisons :

1. Les personnes handicapées ne demandent pas de normes ou de définitions, elles demandent des expériences positives similaires à celles du reste de la population.
2. Le fait de fonder les évaluations sur l'expérience empêche de considérer l'accessibilité comme une « case à cocher » liée à des normes.
3. Les définitions liées à des identités comme le handicap sont variables. Une approche fondée sur l'expérience élève l'évaluation et l'action au-dessus des tentatives d'élargissement ou de rétrécissement des catégories. Ceci est conforme à l'objectif d'un Ontario accessible pour tous.

Ce passage d'une dépendance exclusive à l'égard des normes à une expérience fondée sur les données diffère des examens antérieurs de la LAPHO. C'est intentionnel. Pour faire avancer un programme qui piétine, il est nécessaire d'adopter de nouveaux principes axés sur les meilleures pratiques émergentes. Les six principes énoncés dans le quatrième examen de la LAPHO sont les suivants :

1. Mettre l'accent sur l'exécution : s'assurer que les recommandations finales traitent des moyens d'action permettant d'apporter des changements immédiats.
2. Ne pas s'en tenir aux examens antérieurs : utiliser une approche globale qui tient compte de la pensée innovante récente.
3. Aller au-delà de la conformité : mettre l'accent sur ce qui fonctionnera pour créer un environnement sans obstacle, et non pas simplement cocher une case.
4. Puiser dans l'expérience vécue : rechercher et intégrer continuellement des expériences réelles de personnes handicapées pour prioriser le changement et évaluer le succès.
5. Tenir compte des répercussions sur plusieurs années : élaborer des recommandations axées à la fois sur l'échéance de 2025 et sur les objectifs d'amélioration continue.
6. Approche factuelle centrée sur les données : appliquer des données crédibles pour former une approche factuelle pour les évaluations et les recommandations.

Conformément à cette approche axée sur les faits, l'examineur a mené des entretiens avec plus de 100 intervenants en lien avec la LAPHO et experts en matière de handicap, organisé quatre assemblées publiques virtuelles avec plus de 300 participants, et mené deux enquêtes auprès de 250 chefs d'entreprises et de 400 personnes handicapées. Ces éléments, combinés aux 15 années d'expérience de l'examineur dans le domaine des personnes handicapées, ont constitué la base des recommandations de ce rapport final.

Ce processus de révision n'a pas été suffisant pour répondre à la complexité de la tentative de rendre l'Ontario accessible. L'examineur note que l'adaptation de l'accessibilité dans une grande organisation comprend une série de tâches difficiles nécessitant toutes sortes de mesures économiques, de changements organisationnels, de gestion des risques, d'élaboration de processus et de recherche de financements adéquats. Toute tentative d'ajustement des comportements du secteur public élargi de l'Ontario et de ses 412 000 entreprises doit être considérée comme un défi plus grand que celui d'emmener des humains sur Mars. Complexe. Avec de multiples facettes. Une tâche louable, mais gargantuesque, qui nécessite une connaissance approfondie des facteurs ayant une influence sur les politiques et les processus qui en découlent.

Peut-être un microcosme de la LAPHO elle-même, le quatrième examen comportait une équipe de trois personnes et un budget de moins de 500 000 \$. Pour aller sur Mars. Pendant 17 ans, la LAPHO a manqué de ressources et n'a pas su mettre les meilleurs cerveaux de notre génération au service d'un important défi de société : la pleine participation des personnes handicapées à notre économie et à notre société.

La société a décidé de s'attaquer à ce problème. Faisons enfin les choses correctement.

## **Résumé du rapport provisoire : L'état de l'accessibilité en Ontario**

Le quatrième réviseur estime qu'à l'heure actuelle, la LAPHO ne peut être qualifiée que d'échec. Dix-sept ans plus tard, l'examineur a entendu des histoires d'occasions manquées et de progrès bloqués, tant de la part des personnes handicapées que des intervenants de la LAPHO chargés de mettre en œuvre la loi ou de s'y conformer.

L'évaluateur a ciblé cinq thèmes clés, tirés des commentaires de la consultation, qui expliquent pourquoi la LAPHO est actuellement une occasion manquée. Ces thèmes sont les suivants :

1. Les résultats sont médiocres : Un consensus quasi unanime s'est dégagé sur le fait que la LAPHO laisse actuellement tomber les personnes handicapées. La

conception de l'expérience ne tient pas compte des besoins fonctionnels des personnes handicapées, qui vivent donc des expériences moins bonnes que leurs pairs, y compris dans les domaines de la santé et de l'éducation. De hauts dirigeants d'entreprises et de gouvernements ont déclaré à l'examineur que le changement des comportements pour intégrer le handicap n'est pas une priorité.

2. La loi n'est pas appliquée : La LAPHO n'est pas véritablement appliquée. L'application de la législation se heurte à d'importantes contraintes logistiques. L'ensemble de la direction de la conformité et de l'application de la LAPHO compte environ 25 personnes. Ce personnel est responsable de la gestion, de la politique, de l'administration et de l'application de la législation concernant 412 000 organisations du secteur privé.
3. Les données et la recherche font défaut. Les intervenants de la LAPHO ont systématiquement indiqué que le manque de données constituait un problème important pour l'amélioration de l'expérience des personnes handicapées. Des inquiétudes ont été exprimées quant au fait que le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité ne disposait pas encore d'un expert en matière de handicap ayant une connaissance approfondie de ces questions. L'évaluateur considère que le manque de données est la plus grande occasion manquée au cours des 17 années d'application de la LAPHO.
4. Le leadership de base est inexistant. Les intervenants ont fait remarquer que le gouvernement de l'Ontario ne s'est pas empressé d'améliorer l'accessibilité. Le leadership a été encore plus entravé par la rotation du personnel législatif et des cadres supérieurs.
5. Personne n'est responsable des résultats et il n'y a pas de reddition de comptes en lien étroit avec le leadership et l'application de la loi, les participants à la consultation ont indiqué qu'il y avait un manque de responsabilité dans la mise en œuvre de la LAPHO, tant dans le secteur privé que dans le secteur public. Ce manque de responsabilité est aggravé par le fait que le public n'est pas informé, ce qui fait qu'il est difficile de demander des comptes aux organisations.

À partir de ces thèmes de consultation, l'examineur a établi cinq catégories d'évaluations. Ces évaluations sont résumées ci-dessous. Une explication complète se [trouve dans le rapport provisoire du quatrième réviseur](#).

1. Résultats : Les résultats obtenus dans le cadre de la LAPHO ont été médiocres. Les causes sous-jacentes sont un manque de données qui a conduit à une confiance excessive dans les normes et un manque d'application ou d'incitation à se conformer à la réglementation. Trop souvent, les normes ignorent les

expériences vécues par les personnes handicapées et ne parviennent pas à cibler des solutions rentables pour maximiser l'impact. L'absence de mesures incitatives – sanctions en cas de non-respect des règles ou incitations financières en cas d'amélioration de l'accessibilité – signifie que l'accessibilité est souvent ignorée dans les décisions d'aménagement du territoire. Ce manque d'incitations positives est également un symptôme d'un manque de données.

2. Gouvernement et gouvernance : Deux problèmes de gouvernance empêchent la LAPHO de fonctionner comme prévu. Le premier est l'absence de guide ou de modèles positifs à suivre pour les organisations. Ce rôle peut et doit être joué par le gouvernement de l'Ontario. Deuxièmement, le manque d'harmonisation entre les régimes d'accessibilité conduit à des processus inefficaces et confus. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* constitue un domaine d'harmonisation essentiel.
3. Leadership : Le leadership est absent de ce dossier depuis 17 ans. La raison est que les dirigeants politiques ne sont pas incités à en faire une priorité. Cette responsabilité incombe à la fois au gouvernement de l'Ontario, qui est tenu de répondre aux besoins des 22 % d'Ontariens qui présentent un handicap, mais aussi aux médias et à l'opposition politique, dont le rôle est de demander des comptes au gouvernement.
4. Obligation de rendre des comptes : Le leadership exige de rendre des comptes. Pourtant, à l'heure actuelle, il n'y a pas d'obligation de rendre des comptes à l'égard de ce dossier. L'un des facteurs clés de ce problème est le manque de données, qui empêche la transparence et le suivi précis des progrès. Il suffit de comparer les données sur le handicap au cours de l'application de la LAPHO avec le suivi provincial de la COVID-19 par l'entremise de tableaux de bord publics pour se rendre compte de l'absence de mécanismes d'obligation publique de rendre des comptes. Il convient de noter que le gouvernement fédéral a entamé sa propre collecte de données sur le handicap au Canada.
5. Environnement bâti : Le quatrième examinateur estime que l'accessibilité de l'environnement bâti devrait être traitée comme un élément distinct des autres priorités en matière d'accessibilité. Les coûts associés aux modifications de l'environnement bâti ont été un frein à la progression de l'accessibilité en général. Ces coûts sont réels et le fait de ne pas les prendre en compte constitue un risque important. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige des entités sous réglementation fédérale qu'elles suppriment les obstacles dans leurs activités, y compris dans les environnements bâtis. Bientôt, des entités comme les banques devront disposer de biens immobiliers accessibles, et ce au plus tard en 2040. Elles détiennent ou louent des milliers de magasins de détail dans toute la

province et seront contraintes de les abandonner si les mesures de correction ne sont pas prises. La résolution de ce problème nécessitera des ressources et des stratégies supplémentaires, au-delà de celles des autres secteurs de LAPHO.

## **Ce que nous avons entendu depuis**

Depuis la publication du rapport provisoire, le quatrième examinateur a poursuivi ses consultations avec les intervenants de la LAPHO, notamment au sein du gouvernement de l'Ontario. L'examineur a noté que les sous-ministres adjoints (SMA) ont été plus actifs dans leurs engagements avec l'examineur depuis la publication du rapport provisoire. Cela indique l'importance du dossier. Il s'agit d'une évolution positive.

L'examineur souhaite également souligner que le gouvernement de l'Ontario dépense actuellement environ 160 millions de dollars pour l'amélioration des bâtiments du gouvernement de l'Ontario. Il s'agit d'une mesure positive et nécessaire. Toutefois, l'examineur est obligé de signaler que ces dépenses sont probablement insuffisantes pour couvrir l'ensemble des besoins de la province en matière d'amélioration.

L'examineur répond à ces préoccupations par une série de recommandations relatives à l'environnement bâti.

Bien qu'il s'agisse d'un thème abordé dans le rapport provisoire, il est de plus en plus évident que les recherches sur le handicap en tant que segment de marché en Ontario sont rares, voire inexistantes. Au lieu de cela, les renseignements proviennent d'une série de comités consultatifs souvent ad hoc de personnes handicapées, à la fois pour obtenir une rétroaction en général et pour contribuer à l'élaboration de nouvelles normes en matière de handicap. Il est également clair que cette approche, bien qu'impliquant presque toujours les personnes handicapées, est rarement axée sur les expériences vécues au quotidien. La raison en est relativement simple : les comités consultatifs sont rarement composés d'utilisateurs « typiques » d'un service ou d'une expérience donnée. Pour cette raison, les avis des comités consultatifs ne sont pas axés sur la manière dont un utilisateur handicapé « typique » utilise un environnement. Il ne s'agit pas d'un reproche aux membres des comités consultatifs. On constate que les défenseurs des droits de la personne envisagent les problèmes différemment de l'utilisateur moyen.

Un autre thème, abordé dans le rapport provisoire et de plus en plus évident, est que l'opposition officielle du gouvernement – celle de la législature – n'a pas encore tenté de demander des comptes au gouvernement en matière d'accessibilité. Étant donné que les personnes handicapées représentent environ 22 % de la population en âge de voter, il s'agit là d'un échec évident. Il convient également de noter que cet échec est commun

à tous les partis d'opposition depuis 17 ans. L'examineur a invité à plusieurs reprises des membres du Parlement provincial représentant les deux partis d'opposition à discuter de l'accessibilité. L'examineur n'a pas encore reçu de réponse à ces demandes. L'examineur estime que cette absence de réponse est insultante pour les 2,9 millions d'Ontariens handicapés. Il semble que Queen's Park abrite de nombreux politiciens qui ignorent délibérément un quart de leurs électeurs.

Dans le cadre de son rôle, l'examineur interagit avec les membres des médias, à leur demande, dans un souci de transparence et d'éducation du public. Dans le cadre de ces demandes, un média national a demandé à ce que l'examineur soit interviewé au sujet du rapport provisoire. Après une entrevue, le producteur a informé l'examineur que son superviseur s'inquiétait de la voix de l'examineur et lui a suggéré de réduire l'entrevue à une session préenregistrée de 5 minutes à partir d'une émission en direct de 45 minutes (l'examineur a un accent particulier attribuable à son handicap). Après avoir souligné l'ironie de la demande et suggéré poliment au superviseur du producteur de retirer sa tête de sa cavité corporelle, l'examineur a décliné l'invitation. Bien que le superviseur ait changé d'avis après s'être entretenu avec ses collègues, cette anecdote illustre la discrimination pure et simple à laquelle les personnes handicapées sont confrontées chaque jour. Même celles qui sont chargées d'examiner les réglementations en matière d'accessibilité. Dans une société démocratique, les médias jouent un rôle essentiel en demandant des comptes au gouvernement. Les médias manquent à leur devoir envers les personnes handicapées en les excluant (au sens propre comme au sens figuré) et en ayant tendance à couvrir le handicap comme un contenu d'intérêt public « inspirant » ou, comme l'a décrit un jour l'honorable David Onley, comme des histoires d'« écureuils qui font du ski nautique ». Les médias doivent faire mieux pour plus de 25 % de leur public.

## **Recommandations complètes du quatrième examineur**

Cette section présente l'ensemble des recommandations du quatrième examineur. Ces recommandations sont classées en trois catégories : crise, stratégie et tactique. Les recommandations en cas de crise doivent être résolues dans les 180 jours et visent à répondre aux menaces immédiates pour la sécurité publique et à jeter les bases d'un régime d'accessibilité efficace qui a été absent pendant 17 ans. Ces recommandations seront supervisées par un comité de crise spécial. Les recommandations stratégiques sont celles qui concernent le transfert de la réglementation de l'accessibilité du secteur privé au gouvernement fédéral. Les recommandations tactiques ont pour but de

s'appuyer sur les fondations posées par le comité de crise, d'apporter des améliorations immédiates et tangibles aux régimes d'accessibilité en Ontario et de veiller à ce que ces améliorations soient durables pendant les réponses aux recommandations stratégiques.

### **Recommandations en cas de crise**

Comme indiqué dans l'introduction du présent rapport, le quatrième examinateur déclare que l'état actuel de l'accessibilité représente une crise. Dans les 30 jours suivant le dépôt du présent rapport, la province de l'Ontario doit constituer un comité de crise présidé par le premier ministre et coprésidé par la secrétaire du Conseil des ministres. Dans les 30 jours suivant la formation du comité de crise, celui-ci doit communiquer sa capacité à prendre des mesures à l'égard des recommandations liées à la crise. Toutes les recommandations liées à la crise doivent être mises en œuvre dans les 180 jours suivant la formation du comité de crise. Si des mesures doivent être prises dans un délai supérieur à 180 jours, le comité de crise doit en fournir publiquement les raisons explicites dans ce délai. Toutes les recommandations relatives à la crise doivent être prises en charge par le comité de crise jusqu'à leur mise en œuvre, et la responsabilité incombera au premier ministre et à la secrétaire du Conseil des ministres.

#### *Recommandation liée à la crise 1 : Mettre en œuvre des protocoles d'intervention en cas d'urgence*

##### **Contexte :**

Actuellement, les procédures d'urgence pour les personnes handicapées en lien avec une vision ou une mobilité limitée consistent souvent à s'abriter sur place. Compte tenu du manque d'accessibilité de nombreux bâtiments et de la fermeture des ascenseurs en cas d'urgence, les personnes handicapées n'ont souvent aucun moyen de quitter un bâtiment en toute sécurité. En outre, la communication en cas d'urgence ne tient pas compte des besoins vitaux des personnes aux prises avec des problèmes auditifs et/ou cognitifs/neurodivers. Il s'agit d'un risque immédiat et aigu pour un grand nombre d'Ontariens, qui n'a pas été pris en compte. En outre, il est clair qu'il n'existe pas de norme facilement transposable en matière de sécurité des personnes handicapées, ce qui entraîne une méconnaissance générale des meilleures pratiques, un accès inégal aux processus et équipements de sauvetage et un manque de connaissances sur la manière d'améliorer la situation.

##### **Mesures :**

- i. Le comité de crise doit établir des protocoles d'intervention d'urgence clairs et cohérents pour tous les bâtiments du gouvernement provincial, qui prévoient l'évacuation immédiate et en toute sécurité de toutes les personnes

- se trouvant dans le bâtiment, indépendamment de leur mobilité, de leur vision ou de toute autre différence fonctionnelle qu'elles pourraient avoir. Cette mesure permettra d'atténuer le risque immédiat pour le bien-être dans tous les bâtiments gérés par la province.
- ii. Le gouvernement de l'Ontario, par l'intermédiaire du comité de crise, doit publier ses plans de procédures d'urgence intégrant les personnes handicapées. Cela fournira un exemple de bonnes pratiques que d'autres organisations pourront suivre et constituera un catalyseur potentiel de changement. À l'heure actuelle, les procédures d'urgence accessibles sont mal connues. Il existe une possibilité matérielle de leadership sur cette question.
  - iii. Le gouvernement de l'Ontario, par l'intermédiaire du comité de crise, doit déposer un projet de loi exigeant que tous les lieux de travail élaborent un plan d'intervention d'urgence incluant les personnes handicapées dans les 180 jours suivant sa mise en œuvre. Bien que les normes d'accessibilité prévoient de telles procédures, elles sont rarement respectées en raison d'un manque d'application. Les organisations, en particulier les petites et moyennes entreprises, manquent souvent de connaissances sur la manière de procéder correctement. Avec la publication des plans d'urgence provinciaux, cette mesure permettra d'atténuer un problème important de sécurité publique.
  - iv. Parallèlement à la législation, le comité de crise doit élaborer un plan de surveillance des plans d'intervention d'urgence dans le secteur public au sens large et dans le secteur privé afin d'en garantir le respect. La mise en conformité avec la LAPHO a été difficile à réaliser. Elle est essentielle pour les procédures d'urgence.

**Calendrier et indicateurs de réussite :**

- i. Publier les plans d'évacuation du gouvernement dans les 180 jours suivant la formation du comité de crise.
- ii. Outre les plans de procédures d'urgence, publier un document d'appui décrivant le processus permettant d'assurer l'exécution réussie des procédures d'urgence, ainsi que les lacunes connues dans le processus qui ont été établies lors de l'élaboration des plans de procédures d'urgence pour les bâtiments publics.
- iii. Tous les employeurs de l'Ontario élaborent un plan d'intervention en cas d'urgence dans les 180 jours suivant l'adoption de la législation correspondante.



## *Recommandation liée à la crise 2 : Confier aux sous-ministres (SM) la prestation de services et l'expérience des employés*

### **Contexte :**

Selon le rapport provisoire, la dépendance excessive aux normes dérivées des contributions des comités consultatifs a créé une situation dans laquelle les expériences vécues par les personnes handicapées au quotidien sont ignorées, qu'il s'agisse de l'accès aux services publics ou de l'emploi de travailleurs publics. Étant donné que les personnes handicapées représentent environ un quart de la population de l'Ontario, une approche fondée sur des normes n'est pas suffisante, pas plus qu'une approche axée sur la sensibilisation. Pratiquement tous les habitants de l'Ontario connaissent au moins une personne handicapée. Il convient de noter qu'en ce qui concerne la prestation de services, les domaines les plus touchés sont probablement les soins de santé et l'éducation. Ces domaines méritent donc une attention accrue, tant en raison du nombre de personnes qu'elles desservent que de la nature importante de leurs services.

### **Mesure :**

- i. Le comité de crise doit adresser une directive à tous les sous-ministres afin qu'ils ciblent les obstacles à l'expérience des clients (public) et des employés au sein de leur ministère respectif et de ses services. Pour établir ces obstacles, les SM doivent engager des consultations significatives avec les personnes handicapées, qu'elles soient clientes ou employées. Par souci de clarté, le terme « significatif » fait référence à un échantillon statistiquement pertinent de la population desservie par une unité commerciale donnée.
- ii. Le comité de crise doit adresser une directive à tous les ministres adjoints afin qu'ils publient les obstacles établis lors des consultations, ainsi qu'un plan visant à supprimer ces obstacles. Ce plan aura une durée de trois ans, après quoi un nouveau plan devra être élaboré. Il convient de noter que les deux actions prévues par cette recommandation tiennent compte des exigences des entités sous réglementation fédérale en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), et qu'il existe donc un référentiel de bonnes pratiques sur lequel s'appuyer. Comme les plans liés à la LCA, chaque plan devrait comporter un mécanisme permettant de fournir une rétroaction anonyme.

### **Calendrier et indicateurs de réussite :**

- i. Les directives écrites doivent être reçues par tous les SM dans les 180 jours suivant la formation du comité de crise.
- ii. Dans les 180 jours suivant la réception de ces directives, chaque SM doit soumettre son plan pour éliminer les obstacles.

- iii. Dans l'année qui suit la réception des directives, chaque SM doit fournir un rapport sur les principaux obstacles rencontrés par les clients et les employés au sein de leur ministère respectif et de ses services, ainsi que sur les mesures qui seront prises pour éliminer ces obstacles. Ces plans doivent être rendus publics, sous différentes formes, afin de maximiser la transparence

*Recommandation liée à la crise 3 : Création d'un nouvel organisme chargé d'assurer la mise en œuvre de la LAPHO au-delà du pouvoir législatif*

**Contexte :**

À l'heure actuelle, aucun organisme n'a réussi à faire appliquer les normes et réglementations en matière d'accessibilité par le gouvernement provincial lui-même. En raison de ce manque de responsabilité, les personnes handicapées ont rarement été une priorité pour le gouvernement de l'Ontario. Cela a des effets en aval : si le gouvernement ne prend pas l'initiative dans ce domaine, il n'est pas raisonnable d'attendre des autres qu'ils le fassent. En outre, il n'y a pas de ressources centralisées pour relever les défis de l'accessibilité au sein du gouvernement. Ces ressources ne sont pas seulement financières : le manque de ressources le plus important actuellement est celui de renseignements fiables. L'examineur a constaté que les ministères travaillent souvent en « vase clos » pour développer leurs propres initiatives en matière d'accessibilité, ce qui signifie qu'il n'existe pas de référentiel de bonnes pratiques ni de possibilité d'apprentissage interorganisationnel. Un organisme dédié à l'accessibilité peut atténuer ces problèmes de coordination.

**Mesure :**

- i. Élaborer un cadre pour la création d'un nouvel organisme pour l'accessibilité. Cet organisme serait chargé de diriger et de coordonner les activités provinciales et municipales en matière d'accessibilité, dont un grand nombre sont décrites dans les recommandations tactiques. L'organisme serait également chargé de superviser les recommandations de la LAPHO, de maintenir le contrôle des processus, de mener des recherches, de créer, d'analyser et de distribuer des données, de consulter les intervenants concernés et de veiller à l'application de la loi dans le secteur public au sens large. Beaucoup de ces recommandations correspondent à d'autres recommandations du présent rapport. Pour souligner son importance, il est recommandé que cet organisme relève soit du ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce, soit du ministère des Services au public et aux entreprises. Ces deux types de mesures permettent de saisir les occasions manquées en matière de croissance du secteur privé et

- de services publics, respectivement. La création d'un tel organisme permet une action directe plus indépendante et plus souple et suit d'autres priorités gouvernementales essentielles telles que l'infrastructure. Cela permettra d'améliorer l'obligation de rendre des comptes.
- ii. Élaborer une liste de sources de financement pour le nouvel organisme pour l'accessibilité.

**Calendrier et indicateurs de réussite :**

- i. Plan de création d'un nouvel organisme publié dans les 180 jours suivant la formation du comité de crise
- ii. Création d'un organisme pour l'accessibilité entièrement financé dans un délai d'un an à compter de l'annonce du plan
- iii. Toutes les initiatives concernant la LAPHO et les principales initiatives en matière d'accessibilité sont placées sous la responsabilité du nouvel organisme dans les 180 jours suivant sa création

*Recommandation liée à la crise 4 : Élaborer des indicateurs de réussite et un nouveau plan d'action*

**Contexte :**

Il n'existe actuellement aucune mesure claire de la réussite en matière d'accessibilité, si ce n'est l'adhésion à un contexte de normes et de définitions en constante évolution. Ce manque de mesures a rendu la responsabilité difficile à assumer, non seulement pour le gouvernement de l'Ontario, mais aussi pour le secteur privé de l'Ontario qui cherche un guide à suivre. Cette absence de réussite manifeste est frappante compte tenu de l'objectif déclaré d'un Ontario accessible d'ici à 2025. Sans un plan d'action clair, l'horizon 2030, et donc 2025, est inatteignable.

**Mesure :**

- i. Désigner le secrétaire du Conseil des ministres comme titulaire du plan d'action de l'Ontario en matière d'accessibilité pour les cinq prochaines années. Ce titulaire devrait avoir une relation de travail étroite avec le directeur du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Définir et communiquer publiquement des indicateurs de réussite clairs, intégrés dans un plan d'accessibilité pluriannuel dont les progrès sont suivis et communiqués publiquement. Il s'agira probablement d'une forme agrégée des plans d'accessibilité de chaque ministère, combinée à des objectifs pour le secteur privé et les municipalités. Les indicateurs de réussite doivent être liés à des objectifs économiques et à des objectifs liés à l'expérience des personnes

- handicapées, et non simplement au respect des normes, afin d'inciter les entités du secteur privé à se conformer à la LAPHO et, de préférence, à la dépasser. Ceci est particulièrement important pour les petites entreprises pour lesquelles la LAPHO est largement considérée comme un simple coût de conformité.
- iii. Fournir un budget pour chaque action du plan d'accessibilité qui ne relève pas de la compétence budgétaire des différents ministères.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Le titulaire du nouveau plan d'action pour l'accessibilité est établi et mis en place dans les 30 jours suivant la formation du comité de crise.
- ii. En collaboration avec son équipe, le responsable du plan d'accessibilité doit publier des critères de réussite préliminaires dans les 180 jours suivant son affectation.
- iii. Le premier plan d'action provincial doit être publié dans un délai d'un an à compter de la publication des critères de réussite préliminaires, et coïncider avec les plans des différents ministères.

### *Recommandation liée à la crise 5 : Un approvisionnement accessible*

#### **Contexte :**

Les lacunes en matière d'accessibilité surviennent souvent lorsque les organisations se procurent des produits et des services auprès de fournisseurs tiers qui ne respectent pas les normes d'accessibilité qu'elles ont elles-mêmes établies. Ce problème est particulièrement important pour les petites organisations, qui n'ont pas le pouvoir d'achat nécessaire pour inciter les fournisseurs à intégrer des mesures d'accessibilité à un prix raisonnable. Les grandes organisations comme les gouvernements ont le pouvoir d'achat nécessaire pour inciter les vendeurs tiers à garantir l'accessibilité des produits, créant ainsi des avantages en aval pour tous. Il convient de noter que le gouvernement fédéral tire parti de son pouvoir d'achat de cette manière, ce qui crée un potentiel de collaboration pour améliorer l'accessibilité des systèmes tiers fréquemment utilisés, tels que le matériel et les logiciels numériques.

#### **Mesure**

- i. Charger un responsable de pratiquer un audit des procédures d'approvisionnement provinciales. Cet auditeur doit disposer des ressources nécessaires pour coordonner ses activités entre les différents ministères. C'est pourquoi l'auditeur devrait provenir du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Élaborer un plan d'audit de l'accessibilité des systèmes fournis par le gouvernement de l'Ontario, en donnant la priorité à ceux qui sont utilisés par

- le plus grand nombre de personnes. Ce processus devrait également donner la priorité aux systèmes fréquemment utilisés dans le secteur privé, en particulier par les petites et moyennes entreprises qui n'ont pas le pouvoir d'achat nécessaire pour bénéficier d'un approvisionnement accessible à des prix avantageux.
- iii. Grâce à l'audit d'accessibilité, cibler et supprimer les lacunes en matière d'accessibilité dans le cadre de la procédure d'approvisionnement elle-même, en coordonnant avec les ministères leurs plans d'accessibilité individuels. Combinée à l'acquisition de biens accessibles, cette mesure permettra de mettre en place une procédure d'approvisionnement totalement accessible de bout en bout. Publié en même temps que les plans du ministère, il fournira une série de bonnes pratiques à imiter par le secteur privé, qui se combineront avec l'approvisionnement des gouvernements provinciaux et/ou fédéral (voir ci-dessous) pour accroître l'accessibilité en Ontario.
  - iv. Ouvrir des discussions avec le gouvernement fédéral pour combiner le pouvoir d'achat dans les accords d'approvisionnement. Cela permettra d'exercer un effet de levier supplémentaire sur les achats courants de systèmes d'origine afin de garantir leur accessibilité totale. En permettant au gouvernement d'acquérir des systèmes accessibles, ces systèmes seront disponibles à des prix plus avantageux pour les petites entreprises de l'Ontario.
  - v. Donner pour mandat à ApprovisiOntario de n'acheter que des produits et services accessibles après le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Toute exception doit être approuvée par le premier ministre et publiée à l'intention du public.

### **Calendrier et indicateurs de réussite**

- i. La propriété de l'audit doit être attribuée dans les 180 jours suivant la création du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Un audit complet des cinq systèmes les plus achetés, mesuré en termes de nombre d'utilisateurs, devrait être réalisé au cours de la première année d'audit suivant l'attribution de la propriété.
- iii. Les discussions sur la coordination des achats devraient commencer dans les 30 jours suivant la formation du comité de crise.
- iv. Mandat à ApprovisiOntario publié dans les 180 jours suivant la formation du comité de crise.
- v. La province devrait se fixer pour objectif de coordonner l'approvisionnement avec le gouvernement fédéral dans un délai de deux ans.

- vi. Dans les trois ans suivant la présentation de ce rapport, l'accessibilité est pleinement intégrée dans toutes les pratiques d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario.

## **Recommandations stratégiques**

Après 17 ans d'inaction, une approche différente de l'accessibilité s'impose. Cela est vrai non seulement en Ontario, mais aussi dans l'ensemble du Canada. Le gouvernement fédéral a commencé à agir de manière plus décisive dans le marché des personnes handicapées en adoptant la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Cette loi exige que toutes les sociétés d'État, les entités du gouvernement fédéral et les organisations sous réglementation fédérale publient tous les trois ans des plans d'accessibilité publique décrivant les principaux obstacles et la manière dont ils seront supprimés, en consultation avec les personnes handicapées. Ils doivent également produire des rapports annuels sur l'état d'avancement.

Les lecteurs de ces recommandations noteront que ces critères et ces échéances correspondent à ceux qui sont exigés dans les plans ministériels individuels conformément aux recommandations en cas de crise. C'est intentionnel. La voie la plus sûre vers un Ontario accessible est d'harmoniser les efforts provinciaux avec les efforts fédéraux, en tirant parti des avantages financiers, logistiques et des connaissances du gouvernement fédéral dans ce domaine. C'est ce constat qui est à l'origine des deux recommandations stratégiques du quatrième examinateur, qui visent à fédéraliser l'accessibilité dans le secteur privé tout en permettant au gouvernement de l'Ontario de fixer ses propres priorités internes pour le secteur public au sens large. L'examineur note également la possibilité d'accorder aux provinces un financement fédéral pour l'accessibilité, à condition qu'elles respectent des normes de qualité préétablies. Ces recommandations sont détaillées ci-dessous.

Compte tenu de la portée des recommandations stratégiques, celles-ci doivent être prises en charge par une combinaison du cabinet du premier ministre et du Conseil des ministres. Le nouvel organisme pour l'accessibilité peut jouer un rôle de soutien dans ce processus.

*Recommandation stratégique 1 : Transférer la réglementation du secteur privé au gouvernement fédéral. L'Ontario doit continuer à réglementer le secteur public au sens large et se mettre l'accent sur celui-ci.*

### **Contexte**

Il existe actuellement en Ontario une duplication des régimes d'accessibilité qui ont une incidence sur certains des plus grands employeurs du secteur privé de la province ayant des activités dans plusieurs provinces, tels que les grands détaillants, les grands fabricants, les institutions financières et les fournisseurs de télécommunications. Ces deux régimes d'accessibilité sont la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et l'ensemble des

régimes d'accessibilité provinciaux. La LCA comporte des exigences de déclaration et des mécanismes d'application beaucoup plus robustes, ce qui en fait une plateforme réglementaire plus utile pour obtenir des résultats.

L'application de la LAPHO est inexistante en raison d'un manque de ressources et de la taille du secteur privé qui relève de la compétence de cette législation. L'Ontario compte 370 000 petites entreprises, ce qui pose un problème logistique de mise en œuvre, à moins qu'une agence ne recueille déjà des données sur chacune de ces entreprises.

En décembre 2021, le Canada comptait 1,21 million d'entreprises qui embauchent des employés. Parmi elles, 1,19 million (97,9 %) était des petites entreprises, 22 700 (1,9 %) des moyennes entreprises et 2 868 (0,2 %) des grandes entreprises.<sup>6</sup> L'Ontario accueille 32 % des petites entreprises du Canada. Il s'agit de la charge réglementaire la plus importante, par province, dans le pays.

Le gouvernement fédéral dispose d'outils qui peuvent être utilisés pour résoudre l'obstacle logistique que représente la réglementation des 380 000 petites entreprises de l'Ontario. L'Agence du revenu du Canada (ARC) recueille régulièrement des renseignements auprès des petites et moyennes entreprises de l'Ontario et procède à des audits, ce qui en fait un partenaire idéal pour faire appliquer la législation sur l'accessibilité prévue par la LAPHO. Bien qu'une telle transition nécessiterait une formation et des ressources supplémentaires au sein de l'ARC, il s'agit d'un moyen plus efficace de faire respecter l'accessibilité que ce qui se fait actuellement en Ontario et, bien qu'elle n'entre pas dans le cadre du mandat de l'examineur, elle ouvre la voie à l'extension d'une telle législation sur l'accessibilité à l'ensemble du pays.

Un autre avantage du transfert de la réglementation du secteur privé au gouvernement fédéral est qu'il est plus avancé que le gouvernement de l'Ontario dans la mise en place de la structure réglementaire et du processus de collecte de données sur les personnes handicapées. Parallèlement à la LCA, le gouvernement fédéral a lancé le financement de nombreux projets de recherche sur les personnes handicapées qui peuvent être mis à profit pour fournir des audits et des conseils plus éclairés aux secteurs privé et public. Il est plus efficace d'exploiter ces processus de collecte de données que de les développer indépendamment du gouvernement fédéral et de manière redondante.

---

<sup>6</sup> Gouvernement du Canada 2022. [Principales statistiques relatives aux petites entreprises 2022](#). Il convient de noter que ces chiffres correspondent à la définition de petites et moyennes entreprises de Statistique Canada, plutôt qu'à celle de la LAPHO, qui définit une grande entreprise comme toute entreprise comptant 50 employés ou plus.



Enfin, l'avantage du gouvernement fédéral en termes de ressources financières en fait un candidat naturel pour être responsable de la réglementation en matière d'accessibilité. Non seulement il peut engager des ressources supplémentaires pour financer la recherche et les résultats des audits, mais sa plus grande capacité d'emprunt signifie également qu'il est mieux placé pour conserver le risque pour des actions à forte intensité de capital telles que l'assainissement systémique des actifs en vue de leur accessibilité (voir également la recommandation n° 5 liée à la crise).

### **Mesure**

- i. Entamer une conversation avec les partenaires du gouvernement fédéral sur la faisabilité et le calendrier potentiel du transfert de la réglementation sur l'accessibilité du secteur privé et de son application de l'échelon provincial à l'échelon fédéral.
- ii. À la suite d'un accord avec le gouvernement fédéral, l'Ontario transfère au gouvernement fédéral les compétences en matière de réglementation, d'application et de législation concernant l'accessibilité du secteur privé.
- iii. À la suite du transfert de compétences, l'actuel organisme de recherche et d'application de la LAPHO – le nouvel organisme pour l'accessibilité – devient une ressource provinciale pour aider à la mise en œuvre et à l'application des changements plus larges en matière d'accessibilité dans le secteur public.
- iv. La réglementation, l'application et la législation du secteur public restent sous le contrôle des provinces, avec un financement fédéral connexe pour garantir l'achèvement et le maintien des normes de qualité.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Le gouvernement de l'Ontario entame des discussions avec le gouvernement fédéral dans les 180 jours suivant le dépôt de ce rapport.
- ii. Dans un délai d'un an à compter de la présentation de ce rapport, créer des domaines prioritaires pour le transfert de compétences au gouvernement fédéral.
- iii. Le gouvernement de l'Ontario doit transférer l'autorité législative et d'exécution du secteur privé au gouvernement fédéral dans les trois ans suivant la création des zones prioritaires.
- iv. Dans les trois ans suivant le transfert des compétences législatives et d'exécution, l'Agence du revenu du Canada devient responsable de l'audit des PME ontariennes en matière d'accessibilité.

*Recommandation stratégique 2 : Alors que le gouvernement fédéral doit s'appropriier les lois, les normes et les réglementations, l'Ontario conserve le contrôle de la réglementation de l'accessibilité dans le secteur public au sens large, en vertu de la LAPHO. Le gouvernement fédéral et le gouvernement de l'Ontario doivent se coordonner sur les normes de qualité liées au financement.*

### **Contexte**

Comme indiqué ci-dessus, le contexte réglementaire actuel concernant l'accessibilité en Ontario est inefficace et inefficent. Les gouvernements étrangers qui ont mis en œuvre une législation sur l'accessibilité s'appuient sur un modèle plus centralisé. L'examineur soutient qu'une approche centralisée et unifiée est plus efficace et efficiente pour toutes les parties chargées de la mise en œuvre des règlements.

### **Mesure**

- i. En collaboration avec les partenaires fédéraux, élaborer un ensemble de normes de qualité que toutes les entités du secteur public au sens large doivent respecter pour se conformer à la réglementation en matière d'accessibilité.
- ii. Élaborer un modèle de financement avec des partenaires fédéraux afin d'atteindre et de maintenir l'accessibilité dans le secteur public élargi de l'Ontario, conformément aux normes de qualité précédemment établies. Le financement doit être lié au respect de ces normes. Le quatrième examinateur recommande que le gouvernement fédéral prenne en charge 50 % des coûts de réhabilitation des bâtiments et des fonds numériques du secteur public si les normes de qualité sont respectées. Pour plus de clarté, les normes de qualité peuvent dépasser les codes de construction et les normes d'accessibilité. Les normes de qualité doivent être directement liées à l'expérience souhaitée pour les personnes handicapées.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Élaboration d'un ensemble de normes de qualité dans un délai d'un an à compter de l'acceptation du transfert d'autorité au gouvernement fédéral. Ces normes doivent être fondées sur des données et des expériences (voir les recommandations tactiques).
- ii. Modèle de financement établi dans l'année qui suit l'accord sur les normes de qualité.

- iii. À long terme : L'Ontario devient le guide en matière d'accessibilité provinciale que les autres provinces cherchent à imiter dans un cadre réglementaire national sur l'accessibilité.

## **Recommandations tactiques**

Les recommandations tactiques ont pour but de s'appuyer sur les bases créées par les recommandations de crise pour créer un régime d'accessibilité durable en Ontario. Pour créer un tel changement durable, ces recommandations tactiques mettent l'accent sur la collecte et l'analyse des données, la diffusion de l'information, les mécanismes de changement de comportement et l'action du gouvernement. Le quatrième examinateur inclut également une section portant sur l'environnement bâti, à la suite de l'évaluation selon laquelle ce domaine devrait être traité séparément des autres initiatives en matière d'accessibilité en raison du risque futur et du coût financier élevé qu'il représente.

Il convient de noter que si ces recommandations s'appuient sur les recommandations en cas de crise, elles peuvent fonctionner indépendamment des recommandations stratégiques. Toutes les données et tous les mécanismes de changement recommandés dans cette section, dont la majorité appartiendrait au nouvel organisme pour l'accessibilité, peuvent être partagés avec les partenaires fédéraux en fonction de l'avancement des recommandations stratégiques. Ces recommandations amélioreront considérablement le socle sur lequel reposent la réglementation et l'application de la législation en matière d'accessibilité en Ontario, quels que soient les progrès réalisés en ce qui concerne les recommandations stratégiques.

### **Domaine de recommandation tactique 1 : Données, analyse et recherche**

Comme indiqué dans le présent rapport et dans le rapport provisoire, les données sur les personnes handicapées et l'accessibilité en Ontario sont insuffisantes. Cette situation n'est pas propre à l'Ontario. Le gouvernement fédéral ne fait que commencer à s'intéresser aux données exploitables sur l'accessibilité. Ces recommandations visent à créer un système solide de collecte de données quantitatives et qualitatives, d'analyse de données et de diffusion de renseignements pour l'Ontario.

*Recommandation de recherche 1 : Constituer une équipe chargée de collecter, d'analyser et de publier des données de recherche sur les personnes handicapées en tant qu'actif public*

#### **Contexte :**

À l'heure actuelle, les données sur le handicap sont largement limitées au gouvernement fédéral, qui utilise des outils rudimentaires comme des données de recensement. Peu d'efforts ont été déployés pour collecter systématiquement des renseignements permettant de comprendre les expériences des personnes handicapées.

Dans ces conditions, les données fiables sont rares, car aucun organisme ni ministère ne cherche systématiquement à collecter, analyser et comprendre ces données, et aucune stratégie de données et d'information sur les personnes handicapées n'a été élaborée.

**Mesure :**

- i. Trouver et recruter un responsable d'équipe chargée des données, de l'analyse et de la recherche. Cette personne sera un membre clé de l'équipe de direction du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Permettre au chef d'équipe de recruter une équipe d'experts en données qualitatives et quantitatives pour recueillir et analyser les expériences des personnes handicapées. Cette équipe devrait disposer d'une expertise en matière de méthodes mixtes et opérer au sein du nouvel organisme pour l'accessibilité. Aux fins de précision, l'équipe doit être avant tout composée d'experts en recherche et en expérience (UX), et peut en apprendre sur les personnes handicapées grâce à ses recherches.
- iii. Réaffecter à l'équipe de recherche les fonds des campagnes actuelles de sensibilisation à l'accessibilité et les augmenter. Cette équipe de recherche joue un rôle similaire de diffusion de l'information, mais produit des résultats plus importants en menant également des recherches originales qui peuvent ensuite être utilisées par les médias et/ou d'autres parties intéressées.

**Calendriers et indicateurs de réussite :**

- i. Nomination d'un responsable de la recherche dans les 180 jours suivant la création du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Budget pour l'équipe de recherche et les six premières années de recherche obtenu dans les 180 jours suivant la création du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- iii. Recrutement de l'équipe de recherche initiale dans les 180 jours suivant l'embauche du responsable de la recherche.
- iv. Publication du premier projet de recherche dans l'année qui suit le recrutement de l'équipe complète. Publication trimestrielle et continue de nouvelles recherches publiques, y compris des mises à jour de recherches antérieures.

**Titulaire :**

- i. Le responsable du nouvel organisme pour l'accessibilité sera chargé de recruter le responsable de l'équipe de recherche.
- ii. Comité de crise pour établir le budget de fonctionnement du nouvel organisme pour l'accessibilité, y compris le financement de la recherche, pour les six premières années. Le cycle budgétaire doit être plus long que le cycle électoral.

- iii. Responsable de la recherche au sein du nouvel organisme pour l'accessibilité, chargé d'embaucher une équipe de recherche, de mener des recherches et d'en diffuser les résultats.

*Recommandation de recherche 2 : Établir une représentation et une analyse équitables de la population handicapée dans les ensembles de données collectées publiquement et utilisées pour la prise de décision et l'évaluation*

**Contexte :**

La simple collecte de données sur les personnes handicapées ne suffit pas à garantir un Ontario accessible. Il est nécessaire de veiller à ce que ces données ne soient pas seulement une représentation exacte des personnes handicapées (c.-à-d. qu'elles tiennent compte proportionnellement des « types » de handicaps dans les différents groupes sociaux), mais qu'elles soient également intégrées dans l'analyse de l'ensemble des questions sociales. Par exemple, les données relatives au handicap doivent être intégrées dans l'analyse du logement, des résultats scolaires et des résultats en matière de soins de santé. Cette capacité de saisie et d'analyse des données doit être interne et non externalisée. Une fois collectées, ces données doivent servir de base à la prise de décision et à l'évaluation des politiques publiques, et devraient être utilisées pour contribuer aux activités des organisations du secteur public au sens large. Ces renseignements devraient être un bien public utilisé pour guider les activités des organisations du secteur privé. Cette recherche permettra également de comparer l'expérience des personnes handicapées.

**Mesure :**

- i. Dans le cadre des activités de recherche, l'équipe de recherche du nouvel organisme pour l'accessibilité doit être chargée de constituer des ensembles de données publiques. Ces ensembles de données devraient rendre compte de la fréquence connue du handicap au sein de la population, par âge et par type de handicap. Elles doivent inclure des données économiques telles que le revenu, l'emploi et le coût supplémentaire pour les personnes concernées par le handicap.
- ii. Les données et les analyses doivent être largement diffusées auprès du public, du secteur public au sens large et des actionnaires du secteur privé pour être utilisées dans la prise de décision.
- iii. Les données doivent être activement diffusées auprès du public par des canaux et dans des formats permettant une consommation aisée (voir la recommandation de recherche 4).
- iv. Les données doivent être utilisées pour les audits et les décisions de politique publique par les intervenants concernés.

**Calendriers et indicateurs de réussite :**

- i. Création du premier ensemble de données fonctionnel dans les deux ans suivant l'obtention du nouveau financement de recherche de l'organisme pour l'accessibilité.
- ii. Publication d'un ensemble de données publiques dans les trois ans suivant le financement de la recherche par le nouvel organisme pour l'accessibilité.
- iii. Mises à jour récurrentes des ensembles de données tous les 90 jours pour tenir compte des recherches en cours.
- iv. Utilisation obligatoire des ensembles de données sur l'accessibilité dans l'année qui suit leur publication pour les décisions de politique publique dans tous les domaines concernés aux paliers provincial et municipal, ainsi que pour les audits de politique publique – à commencer par la santé, l'éducation, le logement et les transports.

**Titulaire :**

- i. La création, la conservation et l'analyse des ensembles de données relèvent de la responsabilité du responsable de la recherche au sein du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Le nouvel organisme pour l'accessibilité est chargé de démontrer la pertinence des données publiques pour l'élaboration des politiques publiques et dans des domaines précis, dans un délai d'un an à compter de leur publication.
- iii. Il incombe aux différents acteurs du secteur public au sens large d'utiliser ces données dans le cadre de la conception, de l'évaluation et de l'audit des politiques publiques et de la prestation de services, la nouvelle équipe de recherche de l'organisme pour l'accessibilité jouant un rôle de soutien sur demande.

*Recommandation de recherche 3 : Les rapports directs des coroners doivent enregistrer les incapacités afin de mesurer la mortalité relative*

**Contexte :**

L'espérance de vie des personnes handicapées est l'une des données manquantes les plus importantes. Le handicap n'étant pas pris en compte dans les données démographiques sur la mortalité, il s'agit là d'une source essentielle de renseignements. Pourtant, il est probable qu'il existe des différences importantes dans l'espérance de vie des personnes handicapées par rapport à la population générale. Tout d'abord, le handicap n'est pas bien pris en compte dans les procédures d'urgence, ce qui rend la mort accidentelle plus courante. Deuxièmement, le handicap est plus susceptible de

coïncider avec des comorbidités pour des maladies comme la COVID-19. Enfin, l'incapacité est plus fréquente dans d'autres conditions susceptibles d'entraîner des taux de mortalité plus élevés, comme l'âge et le mode de vie.

**Mesure :**

- i. L'Ontario doit exiger que les rapports des coroners incluent le handicap, y compris le type de handicap, indépendamment du fait que le handicap soit lié à la cause du décès.
- ii. Les données des coroners doivent être partagées avec la nouvelle équipe de recherche de l'organisme pour l'accessibilité afin d'être intégrées dans des ensembles de données publiques, en tenant compte de la confidentialité des données relatives aux soins de santé.

**Calendriers et indicateurs de réussite :**

- i. L'Ontario doit demander aux coroners d'enregistrer les handicaps dans l'année qui suit le dépôt du présent rapport.
- ii. Le handicap devrait être intégré dans les rapports de mortalité dans les 180 jours suivant la directive provinciale.

**Titulaire :**

- i. Le ministère du Solliciteur général est chargé de diriger les coroners et de veiller à ce que le handicap soit intégré dans les rapports sur la mortalité.
- ii. Le ministère du Solliciteur général doit veiller à ce que ces données soient communiquées à la nouvelle équipe de recherche de l'organisme pour l'accessibilité.
- iii. La nouvelle équipe de recherche de l'organisme pour l'accessibilité est chargée d'intégrer ces données dans des ensembles de données publiques.

*Recommandation de recherche 4 : Élaborer un tableau de bord public des handicaps à l'échelle de la province*

**Contexte :**

L'obligation de rendre compte des progrès réalisés dans le cadre de la LAPHO est faible. L'une des principales raisons de cette situation est le manque de données et de connaissances sur l'état de l'accessibilité en Ontario. Du point de vue de l'éducation du public, cela a également conduit à des activités décousues et ad hoc qui indiquent rarement l'ampleur des handicaps en Ontario et l'expérience des personnes handicapées de quelque manière que ce soit, entraînant ainsi un gaspillage de ressources pour les possibilités éducatives.



Pour assurer l'obligation de rendre des comptes, les médias, les partis d'opposition et le public doivent être en mesure de suivre clairement l'évolution de l'accessibilité et des progrès réalisés dans ce domaine en Ontario. C'est le cas d'autres États dans le domaine des personnes handicapées, comme la Nouvelle-Zélande, qui a créé un tableau de bord public sur les handicaps, facilement consultable par tous.

Il convient de noter que cette approche de tableau de bord public a été récemment adoptée en Ontario pour le suivi des données liées à la COVID-19. À l'époque, cela permettait de consolider le débat public et l'obligation de rendre des comptes. Il s'agit également d'une ressource inestimable pour le secteur privé de l'Ontario, qui peut ainsi tracer sa voie dans un environnement par ailleurs dépourvu en renseignements.

**Mesure :**

- i. Au sein de l'équipe chargée des données, de l'analyse et de la recherche, désigner l'analyste en chef spécialisé dans les données et la visualisation au sein de la nouvelle équipe de recherche de l'organisme pour l'accessibilité afin d'assurer la présentation des données publiques.
- ii. Créer un tableau de bord public avec toutes les données quantitatives sur l'accessibilité.
- iii. Mise à jour continue du tableau de bord pour tenir compte des nouvelles recherches et conclusions.
- iv. Fournir des liens sur le tableau de bord vers d'autres études qualitatives et d'autres lectures.

**Calendriers et indicateurs de réussite :**

- i. Embauche d'un analyste de données responsable du tableau de bord public dans les 180 jours suivant l'embauche du responsable de l'équipe de recherche.
- ii. Lancement d'un tableau de bord comprenant les premiers résultats de la base de données dans les 90 jours suivant l'achèvement du premier ensemble de données.
- iii. Création d'une bibliothèque de recherche qualitative dans l'année qui suit le lancement du tableau de bord.

**Titulaire :**

- i. Le tableau de bord public sera la propriété du nouvel organisme pour l'accessibilité.

## *Recommandation de recherche 5 : Mise en place d'un groupe d'experts composé de personnes handicapées afin de les consulter sur les questions prioritaires ayant une incidence sur l'accessibilité*

### **Contexte :**

Un principe clé de l'accessibilité est « rien pour nous sans nous ». En d'autres termes, les personnes handicapées doivent être consultées tout au long du cycle de conception d'un produit, d'un service ou d'une politique. L'accent mis sur l'expérience est un thème majeur du quatrième examen de la LAPHO.

Trop souvent, le principe « rien pour nous sans nous » a conduit à privilégier la consultation d'organisations de défense et/ou d'« experts » plutôt que celle des principaux utilisateurs handicapés d'un produit, d'un service ou d'une expérience. Cela a conduit à mettre l'accent sur les normes plutôt que sur les processus que les personnes handicapées utilisent le plus souvent lorsqu'elles s'engagent dans un environnement donné. Cela a également conduit à des initiatives coûteuses en matière d'accessibilité pour des systèmes que les personnes handicapées n'utilisent pratiquement jamais.

Bien menée, la consultation des personnes ayant une expérience vécue permet de réduire le coût de la mise en œuvre de programmes ciblés. Un exemple est le programme britannique Fulfilling Lives, qui a financé des partenariats locaux dans douze régions d'Angleterre pour répondre à des besoins complexes, tels que l'itinérance, la maladie mentale et la toxicomanie. Ce programme a permis d'économiser plus de 700 £ par personne et par an en services gouvernementaux. L'élément essentiel de ce programme était que les bénéficiaires visés étaient engagés comme utilisateurs pour coproduire les rapports du programme. Cela a entraîné l'abandon de programmes qui, selon les utilisateurs, seraient inefficaces, permettant ainsi d'économiser d'importantes ressources.

Compte tenu du nombre de personnes handicapées en Ontario, il n'est pas difficile de constituer un groupe d'étude d'utilisateurs à consulter. La disponibilité de ces personnes constituera une source simple et directe de consultations pour les intervenants du gouvernement, tant pour l'élaboration de leurs propres plans d'accessibilité que pour la création et l'évaluation de la politique.

### **Mesure :**

- i. Constituer un groupe d'étude de 100 personnes handicapées pour un premier travail de consultation. Ce groupe d'étude doit représenter la population des personnes handicapées en termes de type de handicap. Ces utilisateurs ne doivent pas être des activistes ou des membres d'organisations de défense des droits afin de garantir que les consultations concernent les utilisateurs ordinaires (les défenseurs des droits peuvent être consultés à d'autres stades des projets).

- ii. Mettre le groupe d'étude à la disposition des intervenants du gouvernement pour des consultations sur les plans d'accessibilité, la conception de l'expérience et la politique publique.
- iii. Continuer à faire grandir le groupe d'étude au fil du temps, avec pour objectif de dépasser les 1 000 utilisateurs, avec une rotation des membres.
- iv. Le nouvel organisme pour l'accessibilité peut souhaiter consulter périodiquement des groupes de défense et des « experts » à des fins de confirmation et/ou d'établissement des faits. Cela ne doit pas remplacer une recherche approfondie auprès des utilisateurs.

**Calendriers et indicateurs de réussite :**

- i. Constitution d'un groupe d'étude initial de 100 utilisateurs dans l'année qui suit la nomination du nouveau responsable de l'équipe de recherche de l'organisme pour l'accessibilité.
- ii. Ajout de 100 participants par trimestre, avec un objectif de 1 000 personnes handicapées participantes régulières au bout de deux ans.
- iii. Consultation des utilisateurs handicapés pour chaque conception de service, plan d'accessibilité, conception législative ou révision, le cas échéant, dans les 180 jours suivant la constitution du premier groupe.
- iv. Création de groupes liés à la santé, l'éducation et la fonction publique de l'Ontario dans un délai de deux ans.
- v. Fabriquer et entretenir des panneaux pour les municipalités et/ou les groupes de municipalités, dans un délai de trois ans.

**Titulaire :**

- i. La création et la maintenance des groupes d'étude d'utilisateurs doivent être confiées au nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Les intervenants du secteur public sont chargés de travailler avec ces groupes d'étude en consultation avec le nouvel organisme pour l'accessibilité.

*Recommandation de recherche 6 : Définir et mettre à jour des résultats mesurables pour la réussite de l'accessibilité, en tenant compte des besoins des différents intervenants*

**Contexte :**

Un thème commun est apparu lors de la consultation des intervenants de la LAPHO dans les secteurs privé et public : il n'y a pas d'idée claire sur ce qu'est la réussite. Cela a conduit à suivre les conseils d'organisations de défense ou à s'appuyer sur des normes externes, qui ignorent toutes deux l'expérience des principaux utilisateurs, soit les

personnes handicapées. L'une des principales tâches du comité de crise est d'établir une série de résultats préliminaires qui serviront de base à la première année de planification de l'accessibilité (voir les recommandations en cas de crise 2 et 4). Ces résultats doivent continuer à évoluer au fur et à mesure que de nouvelles données sont collectées. Ces résultats doivent être multiformes et cibler des domaines politiques précis tels que, mais sans s'y limiter, l'expérience professionnelle dans le secteur public au sens large, la santé et l'éducation. À titre de référence, [voir la phase 2 de l'Examen des normes d'information et de communications – Rapport 2020 sur les recommandations finales](#). Par souci de clarté, il est plausible que « l'adhésion auditée à la norme X » soit un résultat mesurable. Cela suppose, bien sûr, que l'adhésion à la norme X tienne compte des expériences réelles prévues pour les utilisateurs handicapés.

**Mesure :**

- i. Élaborer des mesures claires établissant l'état actuel de l'accessibilité dans le secteur public, en mettant l'accent sur la santé, l'éducation et la fonction publique de l'Ontario.
- ii. Fixer des objectifs clairs qui peuvent être mesurés et suivis dans le temps pour garantir les progrès et l'obligation de rendre des comptes.

**Calendriers et indicateurs de réussite :**

- i. Établissement de mesures clés à utiliser pour définir l'état actuel de l'accessibilité dans un délai d'un an à compter de l'embauche de l'équipe de recherche du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Publication d'indicateurs de la situation dans les secteurs de la santé, de l'éducation et de la fonction publique de l'Ontario dans un délai d'un an à compter de la définition des indicateurs clés. Cette publication devrait inclure l'intégration dans le tableau de bord public (voir la recommandation de recherche 4).
- iii. Mise à jour continue des indicateurs au fur et à mesure que de nouveaux renseignements sont disponibles, y compris les nouvelles recherches et les rapports annuels d'avancement.

**Titulaire :**

- i. Le nouvel organisme pour l'accessibilité est chargé de créer des indicateurs de réussite, en consultation avec les intervenants concernés du secteur public.
- ii. Les ministères et organismes du secteur public élargi sont responsables de la collecte et du partage des données internes sur leur état actuel, en utilisant les nouveaux indicateurs de réussite de l'organisme pour l'accessibilité.

- iii. Le nouvel organisme pour l'accessibilité est chargé d'agrèger et de diffuser l'état actuel de l'accessibilité et de suivre/publier les progrès réalisés au fil du temps.

*Recommandation de recherche 7 : Élaborer un plan d'action pour l'accessibilité du public, partager publiquement et suivre les progrès accomplis par rapport aux étapes préalablement établies*

**Contexte :**

Des données accessibles au public et des indicateurs de réussite clairs favorisent l'obligation de rendre des comptes. Les plans d'action en matière d'accessibilité ne peuvent réussir que si les titulaires sont tenus de rendre des comptes. Un élément clé de l'amélioration de l'accessibilité est donc de veiller à ce que les plans, les indicateurs de réussite et les progrès soient rendus publics. Il convient de noter que de nombreuses organisations sont déjà tenues d'élaborer des plans d'accessibilité pluriannuels publics – les principales différences nécessaires sont que ces plans comportent des rapports d'avancement annuels publics liés à des étapes afin de garantir la responsabilité et, surtout, que les plans doivent aller au-delà des engagements legalistes ou généraux afin de répondre aux besoins d'expérience du public et des employés du secteur public. Bien que les entités du secteur public provincial doivent déjà satisfaire à ces exigences, celles-ci doivent être consolidées compte tenu de la stagnation des progrès dans ce dossier.

**Mesure :**

- i. Le gouvernement de l'Ontario, les municipalités et leurs ministères et organismes respectifs doivent tous publier un plan d'accessibilité tous les trois ans, avec des rapports d'avancement tous les ans (voir la recommandation en cas de crise 2). Ces plans doivent être fondés sur des consultations avec les personnes handicapées, cibler les obstacles actuels auxquels se heurtent le public et les employés dans leur interaction avec le ministère ou l'organisme, et indiquer comment le ministère ou l'organisme entend supprimer ces obstacles au cours du cycle de vie du plan. Il convient de noter que cette structure suit celle de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- ii. Un nouveau plan doit être publié pour chaque ministère et organisme tous les trois ans.

**Calendriers et indicateurs de réussite :**

- i. Publication d'un plan d'accessibilité pour chaque ministère et organisme dans un délai de deux ans à compter de la présentation de ces recommandations (voir la recommandation en cas de crise 2).

- ii. Publication d'indicateurs de réussite, tels que définis par le nouvel organisme pour l'accessibilité, dans un délai d'un an à compter de la publication des plans d'accessibilité, afin de les intégrer dans les cycles de planification ultérieurs.
- iii. Publication et suivi de tous les plans d'accessibilité du secteur public au sens large dans le cadre du tableau de bord provincial de l'accessibilité, dans les 180 jours suivant l'intégration des indicateurs de réussite.

**Titulaire :**

- i. Chaque ministère et organisme du gouvernement est responsable de son plan d'accessibilité et de son rapport d'avancement.
- ii. Le nouvel organisme pour l'accessibilité doit jouer un rôle de soutien, sur demande, dans l'élaboration des plans d'accessibilité.
- iii. Le nouvel organisme pour l'accessibilité est chargé de rassembler les plans d'accessibilité de l'Ontario et de les intégrer dans un tableau de bord public.

*Recommandation de recherche 8 : Élaborer des mécanismes de rétroaction pour l'accessibilité dans l'ensemble du secteur public*

**Contexte :**

La collecte de données ne se limite pas à des études précises menées par le nouvel organisme pour l'accessibilité. Il est nécessaire de recueillir en permanence la rétroaction des intervenants, en particulier dans le contexte de l'établissement des obstacles à l'accessibilité et à l'optimisation des expériences du public et/ou des employés avec un ministère ou un organisme. C'est pourquoi il est essentiel que tous les ministères/organismes permettent la présentation d'une rétroaction anonyme par l'entremise de divers canaux. En outre, compte tenu du manque de connaissances des organismes gouvernementaux, il est nécessaire que la rétroaction soit partagée à partir de l'endroit où elle est soumise au bon intervenant afin de permettre une agrégation et une réponse appropriées (« sans fausse route »).

**Mesure :**

- i. Chaque ministère et organisme doit offrir de multiples moyens de fournir une rétroaction sur l'accessibilité dans son domaine d'activité, y compris en matière d'emploi. La rétroaction doit pouvoir se faire au minimum par téléphone, par courriel ou par courrier. Les renseignements provenant de la rétroaction devraient être facilement accessibles dans le site Web du ministère ou de l'organisme, et figurer dans le plan d'accessibilité triennal (voir la recommandation de recherche 7).

- ii. Chaque ministère ou organisme doit transmettre au nouvel organisme pour l'accessibilité les commentaires qui ne concernent pas son organisation, mais un autre ministère ou organisme.
- iii. Le nouvel organisme pour l'accessibilité doit organiser la rétroaction envoyée au mauvais ministère ou au mauvais organisme et le transmettre à l'intervenant concerné.
- iv. La rétroaction doit alimenter les rapports d'avancement des ministères et des organismes, ainsi que les plans d'accessibilité ultérieurs. Elle ne suffit pas à elle seule à établir des consultations.

**Calendriers et indicateurs de réussite :**

- i. Les mécanismes de rétroaction doivent être publiés en même temps que les plans d'accessibilité (voir la recommandation de recherche 7).
- ii. Le nouvel organisme pour l'accessibilité doit disposer d'une équipe chargée de diriger la rétroaction avant la date limite de publication des plans d'accessibilité provinciaux.

**Titulaire :**

- i. Chaque ministère et organisme est responsable de la mise en place de mécanismes de rétroaction.
- ii. Le nouvel organisme pour l'accessibilité est chargé de diriger la rétroaction en fonction des besoins et de veiller à ce que les ministères et organismes respectent leurs obligations en matière de rétroaction.

**Domaine de recommandation tactique 2 : Outils et mécanismes de changement de comportement**

Depuis 17 ans, la LAPHO crée et applique nominalement des normes afin de modifier les comportements dans les secteurs privé et public. Le seul recours aux normes a échoué. Outre l'absence de mise en œuvre cohérente et significative, il n'y a eu que peu de mécanismes de changement positifs fondés sur des incitations. De ce fait, les organisations sont réticentes à accroître l'accessibilité, car elles craignent à tort des coûts élevés et de faibles retours sur investissement. Les coûts et les bénéfices doivent être pris en compte pour créer un changement de comportement durable.

## *Changement de comportement – Recommandation 1 : Mener des initiatives de financement de l'accessibilité, y compris des obligations à impact social et des redevances d'utilisation*

### **Contexte :**

Le coût constitue un obstacle majeur à la prise en compte des problèmes d'accessibilité, en particulier pour les petites et moyennes entreprises et pour les travaux de mise à niveau à coût élevé tels que ceux effectués dans les environnements bâtis. Cette situation a conduit à l'inaction en matière d'accessibilité. Sans intervention, les petites organisations ne seront pas en mesure de respecter leurs exigences en matière d'accessibilité, et les grandes organisations sous réglementation fédérale pourraient envisager de céder certains actifs si elles doivent supporter unilatéralement le coût du respect de leurs exigences en matière d'accessibilité dans les environnements bâtis. Cette situation exercera à son tour une pression à la baisse sur certains des biens immobiliers d'entreprise les plus précieux de l'Ontario, créant ainsi un risque économique important.

### **Mesure :**

- i. Cibler et évaluer les investisseurs qui aspirent à fournir des obligations à impact social liées à l'accessibilité.
- ii. Créer un projet pilote d'obligations à impact social qui donne la priorité aux mesures de remise en état à coût élevé, telles que celles qui concernent les environnements bâtis. Les résultats du projet pilote doivent être regroupés par le nouvel organisme pour l'accessibilité et publiés.
- iii. Mener des recherches sur la réaction du public aux petites surtaxes liées à l'accessibilité sur certains services publics. Ce programme s'inspirerait des redevances d'amélioration des aéroports, qui ne peuvent être appliquées qu'à la remise en état et à l'amélioration de l'infrastructure aéroportuaire actuelle.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Élaboration d'un plan d'obligations à impact social, y compris d'un processus d'approbation des investisseurs potentiels, dans un délai d'un an à compter de la réception du financement intégral du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Ouverture de la procédure de demande pour le processus pilote d'obligations à impact social dans les 180 jours suivant l'élaboration du plan.
- iii. Rapport d'évaluation complet de l'étude pilote dans les deux ans suivant le lancement, avec publication ultérieure.



- iv. Le nouvel organisme pour l'accessibilité achèvera l'étude des réactions aux surtaxes dans les deux ans suivant l'embauche d'une équipe de recherche interne.

### **Titulaire**

- i. Programme d'obligations à impact social qui sera élaboré et géré par l'Office ontarien de financement, en consultation avec le nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Étude des surcharges à réaliser par le nouvel organisme pour l'accessibilité.

*Changement de comportement – Recommandation 2 : Appliquer des outils d'influence sociale pour modifier les conversations publiques et les normes sociales sous-jacentes concernant les personnes handicapées et l'accessibilité*

### **Contexte :**

Les personnes handicapées indiquent systématiquement que les obstacles les plus fréquents qu'elles rencontrent sont d'ordre attitudinal. Il est difficile de modifier les barrières attitudinales par l'entremise de la réglementation. Le gouvernement de l'Ontario devrait plutôt chercher à modifier les normes qui sous-tendent les discussions sur le handicap. Les changements normatifs requièrent de la persuasion, en particulier en ce qui concerne les premiers acteurs potentiels clés qui inciteront les acteurs plus petits à les suivre. Cela nécessitera une approche à multiples facettes, notamment l'utilisation de plateformes sociales, la compréhension des normes actuelles et l'identification des messages clés et des premiers acteurs potentiels.

### **Mesure :**

- i. Établir les normes actuelles et les tendances conversationnelles entourant les questions de handicap et d'accessibilité en Ontario, en mettant l'accent sur les plateformes sociales et les médias grand public pour maximiser la portée. L'accent doit être mis hors des groupes de défense des intérêts.
- ii. Identifier les premiers acteurs potentiels qui pourraient participer pour faire évoluer les conversations sur le handicap en Ontario.
- iii. Rédiger des messages potentiels à mettre en avant pour les premiers utilisateurs, en mettant l'accent sur les expériences vécues et en évitant les stéréotypes dans les messages eux-mêmes.
- iv. Créer un processus pour mesurer l'évolution dans le temps des conversations sur le handicap sur les plateformes sociales.

- v. L'examineur recommande vivement de faire appel à des consultants externes pour l'aider à élaborer son message. Jusqu'à présent, les équipes de communication des provinces ont eu du mal à faire passer des messages convaincants sur le handicap.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Audit des normes d'accessibilité et des conversations dans le contexte ontarien dans un délai d'un an à compter de la réception du financement intégral du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Identification d'influenceurs clés dans un délai d'un an à compter de la réception du financement complet du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- iii. Élaboration de messages ciblés dans les 180 jours suivant l'identification des principaux influenceurs.
- iv. Lancement d'une campagne d'influence visant à tirer parti des influenceurs et éventuellement à les financer pour diffuser les messages établis dans les deux ans suivant l'obtention du financement intégral du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- v. Analyse trimestrielle de l'impact de la campagne d'influence.

### **Titulaire**

- i. La campagne d'influence sociale sera conçue et gérée par le nouvel organisme pour l'accessibilité.

*Changement de comportement – Recommandation 3 : Établir un partenariat avec les leaders technologiques de l'Ontario afin d'explorer des solutions technologiques à faible coût pour identifier les leaders dans l'espace et consolider l'obligation de rendre des comptes*

### **Contexte :**

Compte tenu des défis réglementaires actuels, il a été difficile de responsabiliser le secteur privé. En effet, les personnes handicapées ont toujours indiqué qu'il y avait peu d'améliorations en matière d'accessibilité en Ontario. Outre ce manque d'obligation de rendre des comptes, il n'y a pas d'exemples clairs d'organisations qui respectent les exigences. Pour atténuer ce problème, il est possible d'utiliser un logiciel d'évaluation collaboratif pour fournir une rétroaction en temps réel sur l'accessibilité, ce qui permettrait d'identifier les leaders et les retardataires dans ce domaine.

**Mesure :**

- i. Rechercher des partenaires capables de configurer des interfaces permettant à l'utilisateur de saisir les renseignements pertinents en matière d'accessibilité.
- ii. Partenariat avec des entreprises pour ajouter des fonctions qui favorisent l'accessibilité au sein des entreprises en fournissant un résultat public auquel les utilisateurs peuvent contribuer.

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Rechercher des partenaires capables de configurer l'interface nécessaire dans l'année qui suit le lancement du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Appel d'offres et attribution d'un contrat pour l'élaboration du programme dans les 180 jours suivant la recherche de partenaires.
- iii. Créer un programme pilote pleinement fonctionnel dans un délai d'un an à compter de l'attribution du contrat; l'objectif global est de trois ans à compter de la lecture du présent rapport.

**Titulaire**

- i. Le programme d'interface doit être géré par le nouvel organisme pour l'accessibilité.

*Changement de comportement – Recommandation 4 : Cibler les avantages pour l'organisation d'accroître l'accessibilité et d'intégrer l'attrait dans les communications avec les intervenants du secteur privé*

**Contexte :**

La taille du marché des personnes handicapées devrait inciter les entités du secteur privé à améliorer l'accessibilité afin de maximiser la rentabilité. Toutefois, à l'heure actuelle, peu d'organisations sont conscientes de la taille du marché des personnes handicapées. En outre, les idées préconçues sur la pauvreté des personnes handicapées ont empêché les organisations d'agir de manière significative dans ce domaine.

D'un point de vue pratique, il est plus facile et plus durable de créer un changement par la mise en place d'incitations positives que par la seule menace d'une sanction réglementaire. Non seulement cela incite les organisations à aller au-delà des normes minimales, mais réduit également le coût des audits réguliers de plus de 412 000 organisations.

**Mesure :**

- i. Établir les messages prioritaires à communiquer aux intervenants des secteurs privé et public, en mettant l'accent sur le rendement économique.

- ii. Communiquer ces messages aux intervenants, en donnant la priorité aux grandes organisations qui sont susceptibles d'être imitées par les plus petites.
- iii. Consolider les messages au cours des cycles d'audit, en particulier dans les cas de non-conformité, afin de promouvoir le changement.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Établissement des messages clés dans les 180 jours suivant la réception du financement par le nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Diffusion de messages ciblés aux grands acteurs du secteur public dans les 90 jours suivant l'établissement du message, aux grands acteurs du secteur privé dans les 180 jours suivant l'établissement, et aux acteurs de taille moyenne dans un délai d'un an. Communication de masse aux petites entreprises dans les deux ans suivant l'établissement du message clé ou pendant les processus d'audit, selon la première éventualité.

### **Titulaire**

- i. Le nouvel organisme pour l'accessibilité est chargé de recueillir et de diffuser des messages clés sur les avantages de l'accessibilité.

*Changement de comportement – Recommandation 5 : Mettre en place des programmes et des outils basés sur l'incitation afin d'amener les organisations à se conformer plus rapidement et plus efficacement à la législation*

### **Contexte :**

La réglementation et les incitations « fortes », telles que celles qui prévoient un financement supplémentaire, sont coûteuses. Compte tenu de l'ampleur des changements à mener en Ontario, la réduction de ces coûts est une priorité en matière de dépenses publiques, à condition que les objectifs d'accessibilité puissent être atteints.

L'un des moyens de réduire les coûts consiste à utiliser le partage de renseignements et le désir d'imiter les pratiques les plus fructueuses de la part des organisations publiques et privées pour inciter au respect de la législation. Cette approche a réussi au Royaume-Uni, dont le gouvernement a investi de manière significative dans cette approche.

### **Mesure :**

- i. Dans le cadre des processus d'audit de l'accessibilité et de collecte de données, cibler les principaux obstacles à la conformité dans des organisations de différentes tailles et dans différents secteurs publics/privés.

- ii. Établir les meilleures pratiques et/ou pratiques innovantes que les organisations ont utilisées pour surmonter ces obstacles tout en préservant les renseignements confidentiels.
- iii. Communiquer les meilleures pratiques d'organisations comparables à celles qui s'efforcent de surmonter les principaux obstacles à la conformité afin d'encourager l'émulation et la consolidation des processus et capacités internes.
- iv. La recherche doit être globale, au-delà des frontières de l'Ontario, afin d'en maximiser l'impact.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Établissement des principaux obstacles dans l'année qui suit le financement intégral de l'organisme pour l'accessibilité.
- ii. Identification des principales organisations qui ont surmonté les principaux obstacles dans les 180 jours suivant l'établissement de l'obstacle.
- iii. Communication des idées clés des organisations qui sont des chefs de file aux organisations en retard dans l'année qui suit l'établissement des pratiques exemplaires, à répéter au cours des périodes d'audit.

### **Titulaire**

- i. Le nouvel organisme pour l'accessibilité doit s'approprier les pratiques d'incitation.

### *Changement de comportement – Recommandation 6 : Lier les résultats du secteur public et l'exécution des plans d'accessibilité aux régimes de rémunération pour les sous-ministres*

#### **Contexte :**

Au sein d'une organisation, deux des obstacles les plus importants à la mise en œuvre des engagements en matière d'accessibilité sont le manque de gouvernance et le manque d'obligation de rendre des comptes qui en découle. La mise en place d'une gouvernance et d'une responsabilité commence au sommet de l'organisation. Cela vaut pour le secteur privé comme pour le secteur public.

Contrairement au secteur privé, le gouvernement de l'Ontario peut avoir une influence sur la gouvernance au sein des organisations du secteur public. Tout en reconnaissant la nécessité d'une autonomie organisationnelle, les responsables des ministères – les sous-ministres – doivent être tenus pour responsables de l'accessibilité au sein de leur ministère afin d'éviter que ne se répètent 17 années d'inaction.

**Mesure :**

- i. Lier l'action – la publication des plans d'accessibilité et la réalisation de leurs objectifs – à la rémunération des ministres adjoints. Cela permettra d'établir la responsabilité individuelle dans la mise en place d'une gouvernance interne et de modèles de responsabilité adéquats. En clair, l'examineur recommande que les sous-ministres soient tenus de signer des plans d'accessibilité et que leur rémunération soit réduite d'au moins 5 % s'ils n'atteignent pas les objectifs d'accessibilité fixés dans leurs plans.

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Les progrès, mesurés dans les rapports annuels sur l'état d'avancement des plans d'accessibilité, seront liés à la signature et à la rémunération du sous-ministre dans un délai de trois ans.

**Titulaire**

- i. La responsabilité de veiller à ce que la signature des plans d'accessibilité et les incitations salariales soient exécutées incombera au Secrétariat du Conseil du Trésor, avec le soutien du nouvel organisme pour l'accessibilité.

*Changement de comportement – Recommandation 7 : Reconnaître formellement le handicap comme plateforme centrale d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).*

**Contexte :**

À l'heure actuelle, les enjeux ESG représentent un pilier essentiel qui façonne les décisions des entreprises, et l'un des concepts fondamentaux qui encouragent et incitent les entreprises et les organisations du secteur public à mener leurs activités et à fournir des services de manière à répondre à la demande émergente. L'inclusion explicite du handicap dans la composante « sociale » des enjeux ESG accélérera l'action au sein des organisations en facilitant la socialisation et en harmonisant les initiatives en matière d'accessibilité avec d'autres domaines de la gouvernance d'entreprise. Le fait de lier l'accessibilité aux enjeux ESG est également un moyen gratuit pour le gouvernement de l'Ontario de signaler l'importance de cette question. C'est aussi l'occasion pour le gouvernement de l'Ontario de faire preuve de leadership dans ce dossier.

**Mesure :**

- i. Cibler les grandes organisations privées désireuses d'être les premières à intégrer l'accessibilité au sein des enjeux ESG.

- ii. Avec les premiers acteurs potentiels, collaborez à l'élaboration de normes d'accessibilité et de définitions pertinentes à intégrer dans le cadre des enjeux ESG – p. ex., la Global Reporting Initiative (GRI).<sup>7</sup>
- iii. Apporter un soutien public aux premiers acteurs, y compris par des annonces de la part des hauts responsables gouvernementaux et des mécanismes de financement.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Identifier les premiers acteurs dans un délai d'un an, conformément aux délais prévus pour les tactiques d'incitation.
- ii. En collaboration avec les premiers acteurs, élaborer des définitions dans les 180 jours suivant l'identification des premiers acteurs.
- iii. Les dirigeants du secteur public concernés soutiennent les annonces des premiers acteurs à la discrétion de ces derniers.

### **Titulaire**

- i. Le nouvel organisme pour l'accessibilité sera chargé d'identifier les premiers acteurs potentiels.
- ii. L'Office ontarien de financement sera chargé de collaborer avec les premiers acteurs afin d'établir des définitions et de soutenir publiquement les annonces.

## *Changement de comportement – Recommandation 8 : Explorer et piloter des solutions technologiques et numériques pour contourner les obstacles liés à l'environnement bâti*

### **Contexte :**

La remise en état de l'environnement bâti, bien que nécessaire, est à la fois coûteuse et longue. Pour garantir l'inclusion des personnes handicapées sur le lieu de travail et en tant que consommateurs, il est essentiel de mettre au point des solutions rapides qui permettent de contourner les obstacles dans l'environnement bâti pendant qu'on y remédie. La technologie peut être utilisée pour surmonter temporairement ces obstacles. En particulier, les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 peuvent être mis à profit pour comprendre comment maximiser la participation même lorsque les environnements bâtis restent inaccessibles. Il s'agit notamment du travail à domicile, du magasinage numérique et de l'augmentation des services offerts en ligne.

L'élimination des obstacles liés à l'environnement bâti permettra d'accroître la main-

---

<sup>7</sup> [Des renseignements sur la Global Reporting Initiative sont disponibles ici.](#)

d'œuvre et la base de consommateurs de l'Ontario. En outre, il convient de noter que dans l'enquête commandée par le quatrième examinateur réviseur, les personnes handicapées ont systématiquement indiqué qu'elles ne rencontraient que peu, voire pas du tout, d'obstacles numériques comparativement aux environnements bâtis.

**Mesure :**

- i. Cibler les secteurs d'activité pour lesquels la mise en œuvre de technologies numériques favorisant le travail à domicile a le plus d'impact.
- ii. Créer et financer un projet pilote pour mettre en œuvre/inciter des solutions numériques dans certains secteurs à forte valeur ajoutée.

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Commencer l'analyse du rendement du capital investi des solutions numériques dans l'année qui suit le lancement du nouvel organisme pour l'accessibilité.
- ii. Réalisation d'une analyse du RCI dans un délai de 180 jours.
- iii. Lancement du premier programme pilote dans les 180 jours suivant l'achèvement de l'analyse du RCI.
- iv. Rapport public sur les résultats préliminaires du projet après 180 jours de programme.

**Titulaire**

- i. Le nouvel organisme pour l'accessibilité sera chargé de mener des recherches et de réaliser ce(s) projet(s) pilote(s).

**Domaine de recommandation tactique 3 : Mobiliser les actions du gouvernement**

Malgré les recommandations stratégiques de l'examineur, il est nécessaire de mobiliser davantage l'action gouvernementale dans deux domaines clés : la coopération entre les différents niveaux de gouvernement et l'application de la législation relative à l'accessibilité dans le secteur public (en procédant à des audits) et dans le secteur privé.

*Mobiliser le gouvernement – Recommandation 1 : Élaborer un cadre de coopération entre les différents paliers de gouvernement qui clarifie leur rôle dans l'amélioration de l'accessibilité*

**Contexte :**

Une fois les recommandations stratégiques achevées, il sera nécessaire de définir des attentes claires en matière de rôle pour les trois paliers de gouvernement : fédéral, provincial et municipal. Même avant l'achèvement des recommandations stratégiques, il



est essentiel d'harmoniser les prestations de services provinciales et municipales, car les municipalités sont souvent en première ligne de la prestation de services, le gouvernement provincial assurant le financement.

**Mesure :**

- i. Évaluer le degré de nécessité d'engager des réformes en fonction des différents paliers de gouvernement. Cela devrait se faire en consultation avec les principaux intervenants, y compris un éventail de municipalités à travers la province qui varient en fonction de facteurs démographiques clés tels que l'âge, la population et la densité de la population.
- ii. Désigner un agent de liaison fédéral chargé de la coordination avec le nouvel organisme pour l'accessibilité afin de garantir la coopération entre les trois paliers de gouvernement. Compte tenu des chevauchements existants avec la LCA, il est impératif que cet agent de liaison travaille avec les trois niveaux de gouvernement avant même l'achèvement des recommandations stratégiques.

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Évaluation des réformes potentielles à tous les paliers de gouvernement, achevée dans l'année qui suit la publication des plans d'accessibilité provinciaux.
- ii. Nomination d'un agent de liaison fédéral dans un délai d'un an à compter de la publication des plans d'accessibilité provinciaux.

**Titulaire**

- i. L'agent de liaison fédéral sera rattaché au ministère des Affaires intergouvernementales.
- ii. L'évaluation des réformes potentielles sera effectuée par le nouvel organisme pour l'accessibilité, en collaboration avec les intervenants à tous les paliers de gouvernement.

*Mobiliser le gouvernement – Recommandation 2 : Consolider les mesures incitatives*

**Contexte :**

Des examens indépendants de la LAPHO ont systématiquement montré que son application était inexistante. Cela s'explique en grande partie par le manque de ressources disponibles compte tenu du nombre d'organisations soumises à la LAPHO. Si l'examineur considère que les incitations positives – les « carottes » – sont préférables aux sanctions, ces dernières doivent être possibles en tant que levier politique viable. La mise en œuvre devrait relever de la compétence du nouvel organisme pour

l'accessibilité afin de garantir que le pouvoir de sanction soit associé aux connaissances nécessaires pour utiliser des tactiques complémentaires comme l'incitation.

**Mesure :**

- i. Fournir des ressources à l'organisme pour l'accessibilité afin d'augmenter le nombre d'audits et d'inspections de sites – dont le niveau devrait être similaire à celui de la réglementation des valeurs mobilières de l'Ontario et des mesures d'audit et d'application de l'ARC.
- ii. En s'appuyant sur la collecte de données et sur les organisations établies comme leaders dans le domaine de l'accessibilité, fournir le soutien nécessaire aux petites et moyennes entreprises pour qu'elles se conforment à la réglementation (voir également la recommandation n° 5 relative au changement de comportement).
- iii. Donner plus de pouvoirs aux responsables de l'application des lois, y compris la possibilité de rendre publics les cas de non-respect et d'engager des poursuites.
- iv. CHANGEMENT CLÉ : Établir des procédures de plainte pour centraliser la résolution des obstacles dans le secteur public

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Élaborer et mettre en œuvre des procédures de plainte du public dans un délai d'un an à compter de la présentation du présent document.
- ii. Consolider les pouvoirs des responsables de l'application de la législation dans un délai d'un an à compter de la présentation du présent document.
- iii. Affecter des ressources supplémentaires pour l'embauche dans le territoire de compétence provinciale de l'application de la LAPHO (en gardant à l'esprit les recommandations stratégiques), dans les trois années suivant le dépôt du présent document.
- iv. Créer un ensemble d'outils de soutien pour les petites et moyennes entreprises – y compris un financement explicite – afin de se conformer à la LAPHO, en tirant parti des recommandations en matière de recherche et de changement de comportement, dans un délai de deux ans à compter de la présentation du présent document.

**Titulaire**

- i. Les mécanismes de mise en œuvre et de traitement des plaintes devraient être confiés au nouvel organisme pour l'accessibilité

*Mobiliser le gouvernement – Recommandation 3 : Créer le poste permanent de vérificateur général adjoint, commissaire à l’accessibilité, au sein du Bureau de la vérificatrice générale de l’Ontario*

**Contexte :**

Le rôle d’examineur s’est avéré être un outil peu efficace pour obliger le gouvernement en place à rendre des comptes en matière d’accessibilité. Quatre examens consécutifs ont révélé des lacunes fondamentales dans la mise en œuvre de la LAPHO. Il est clair que cette approche n’a pas été efficace. En outre, il n’est pas certain que la LAPHO permette de poursuivre les examens après 2025.

La création de la nouvelle fonction de vérificateur général adjoint, commissaire à l’accessibilité, au sein du Bureau de la vérificatrice générale de l’Ontario, permet d’adopter une approche plus cohérente en matière de suivi. Cette mesure confère également à l’accessibilité une place de choix dans le régime de suivi officiel de la province. Compte tenu de l’ampleur et de la portée du handicap et de 17 années d’inaction de la part de deux gouvernements dûment élus, l’examineur considère qu’il s’agit là d’une raison appropriée en faveur de la surveillance et de la responsabilité publique.

**Mesure :**

- i. Créer le poste de vérificateur général adjoint, commissaire à l’accessibilité, au sein du Bureau du vérificateur général de l’Ontario.
- ii. Le vérificateur général adjoint, commissaire à l’accessibilité, ainsi que la vérificatrice générale doivent faire rapport à la législature de l’Ontario sur l’état de l’accessibilité en Ontario au moins une fois par an.
- iii. Ces rapports doivent comprendre les éléments suivants :
  - a. Une évaluation indépendante des progrès accomplis dans la mise en œuvre des recommandations de crise formulées dans le présent rapport. Cela se poursuivra jusqu’à ce que la vérificatrice générale estime que la crise est terminée.
  - b. Une comptabilité financière des dépenses de programme pour l’accessibilité au sein du secteur public élargi de l’Ontario.
  - c. Évaluation du niveau d’accessibilité en Ontario.
  - d. Recommandations permanentes pour parvenir à une accessibilité totale dans le secteur public élargi de l’Ontario.

### **Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Recruter le vérificateur général adjoint, commissaire à l'accessibilité, au sein du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, dans les 180 jours suivant le dépôt du présent rapport.
- ii. Publier, dans les 270 jours suivant le dépôt du présent rapport, un audit des mesures prises pour donner suite aux recommandations relatives à la crise contenues dans le présent rapport. Jusqu'à ce que la crise soit jugée terminée par la vérificatrice générale, les analyses des lacunes ultérieures sont publiées tous les 90 jours.
- iii. Publier chaque année un rapport à l'Assemblée législative de l'Ontario.
- iv. Travailler en étroite collaboration avec le nouvel organisme pour l'accessibilité et les ministères afin d'éduquer, de susciter les meilleures pratiques et d'auditer les activités.

### **Titulaire**

- i. Le processus géré par le commissaire à l'accessibilité doit être pris en charge par le Bureau de la vérificatrice générale.

### **Domaine de recommandation tactique 4 : Environnements bâtis**

Le quatrième examinateur estime que les environnements bâtis doivent être considérés séparément des autres initiatives et projets d'accessibilité. Il y a deux raisons à cela. Premièrement, le coût de la réfection des environnements bâtis dépasse de loin les capacités de la plupart des petites et moyennes entreprises. Même pour les grandes organisations, la quantité de biens peut rendre le coût d'une remise en état complète difficile, voire impossible.

Deuxièmement, les problèmes liés à l'environnement bâti représentent un risque important pour l'économie de l'Ontario. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* impose à toutes les entités sous réglementation fédérale de supprimer les obstacles dans leur environnement bâti. Ces entités – y compris toutes les institutions financières et les fournisseurs de télécommunications – sont d'importants détenteurs de baux sur certains des marchés immobiliers les plus lucratifs de la province. Si ces bâtiments ne sont pas remis en état, ces organisations n'auront pas d'autre choix que d'abandonner ces baux. Cela exercera une forte pression à la baisse sur l'évaluation des biens immobiliers des entreprises, ce qui entraînera une diminution des recettes pour la province et les grandes municipalités.

*Environnement bâti – Recommandation 1 : Apporter un soutien financier et non financier aux projets existants et nouveaux dans le domaine de l'environnement bâti en ce qui concerne l'accessibilité*

**Contexte :**

Le coût de la remise en état de l'environnement bâti dépasse la capacité des organisations à le supporter unilatéralement. En l'absence d'intervention gouvernementale, cette situation entraînera des niveaux de risque élevés à mesure que les baux conclus avec des entités soumises à la réglementation fédérale arriveront à expiration. Ces types d'interventions représentent un rôle parfait d'atténuation des risques pour les gouvernements dans une économie de marché.

**Mesure :**

- i. Étudier les obligations à impact social pour les projets d'infrastructure à coût élevé (voir également la recommandation n° 1 relative au changement de comportement).
- ii. Accorder des prêts à taux d'intérêt négatif pour l'amélioration de l'environnement bâti. Ces prêts devraient être assortis d'un taux d'intérêt négatif si les objectifs d'accessibilité sont atteints, ce qui encouragerait l'amélioration de l'environnement bâti. La priorité devrait être donnée aux espaces loués par des entités sous réglementation fédérale afin d'atténuer les risques économiques futurs.

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Pour les échéances relatives aux obligations sociales, voir la recommandation n° 1 relative au changement de comportement.
- ii. Évaluer les besoins et la faisabilité des prêts à taux d'intérêt négatif dans un délai d'un an à compter du dépôt du présent rapport.
- iii. Si les prêts sont réalisables, ouvrir le premier cycle de demandes et d'évaluations dans les 180 jours suivant l'achèvement de l'évaluation de la faisabilité, en donnant la priorité aux espaces loués à des entités soumises à la réglementation fédérale et à celles qui présentent le risque financier le plus élevé.
- iv. Prolongement du programme à d'autres entités dans les cinq ans suivant son lancement, en accordant la priorité au coût le plus élevé et au nombre de personnes touchées par les obstacles potentiels.

**Titulaire**

- ii. Le programme de prêts doit être détenu par le ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce.

***Environnement bâti – Recommandation 2 : Audit de l'accessibilité des environnements bâtis du secteur public*****Contexte :**

Il est probable que de nombreux biens immobiliers du secteur public ne répondent pas aux exigences d'accessibilité. Cela s'explique en grande partie par le grand nombre de bâtiments anciens utilisés dans la province. Toutefois, pour être une organisation de premier plan dont le secteur privé peut s'inspirer, le gouvernement de l'Ontario doit donner la priorité à sa propre accessibilité. La première étape consiste à trouver les lacunes actuelles, tout en rendant ces lacunes publiques pour garantir l'obligation de rendre des comptes.

**Mesure :**

- i. Réaliser un audit complet de l'accessibilité de tous les bâtiments provinciaux, en accordant la priorité à l'éducation et aux soins de santé.
- ii. Publication des résultats de l'audit dans le tableau de bord de l'accessibilité.

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Début de la procédure d'audit dans les 180 jours suivant le dépôt du présent rapport.

**Titulaire**

- i. Chaque ministère sera responsable de l'audit de ses environnements bâtis, en consultation avec le nouvel organisme pour l'accessibilité.

***Environnement bâti – Recommandation 3 : Le ministère de l'Infrastructure va devenir un centre d'excellence pour l'accessibilité des environnements bâtis*****Contexte :**

Comme il s'agit d'une zone à coûts élevés et que la province va continuer à investir dans son patrimoine immobilier et dans celui du secteur privé, il est essentiel de développer une expertise centralisée en matière d'environnement bâti. Conformément au principe de séparation de l'environnement bâti du reste des initiatives en matière d'accessibilité, cette expertise devrait relever du ministère de l'Infrastructure.

**Mesure :**

- i. Cibler les meilleures pratiques en matière de remise en état de l'environnement bâti en établissant les principaux acteurs et pratiques dans ce domaine.
- ii. Créer des processus reproductibles et des critères de référence pour l'assainissement de différents environnements bâtis, qui peuvent être fournis aux intervenants publics et privés.
- iii. Créer une équipe d'action au sein du ministère de l'Infrastructure qui puisse fournir une expertise et des conseils aux intervenants privés et publics pour tous les nouveaux projets et les remises en état.

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Établissement des meilleures pratiques et des principaux acteurs dans ce domaine dans les deux ans suivant la présentation du présent document.
- ii. Création et publication de documents pouvant être partagés dans les 180 jours suivant l'établissement des meilleures pratiques.
- iii. Création d'une équipe d'action au sein du ministère de l'Infrastructure dans les deux ans suivant la présentation du présent document.

**Titulaire**

- i. Le nouvel organisme pour l'accessibilité sera chargé de l'établissement initial des meilleures pratiques et des acteurs principaux.
- ii. Le ministère de l'Infrastructure est chargé de créer des documents pouvant être partagés et de développer une expertise interne en consultation avec le nouvel organisme pour l'accessibilité.
- iii. Un nouvel organisme pour l'accessibilité assurera le suivi du programme.

*Environnement bâti – Recommandation 4 : Tous les bâtiments provinciaux doivent être accessibles d'ici 2030*

**Contexte :**

Compte tenu de l'état actuel des progrès en matière d'accessibilité en Ontario, l'objectif d'accessibilité des biens immobiliers du gouvernement provincial d'ici à 2025 n'est pas réaliste. Une échéance de 2030 est plausible avec des investissements importants. Ces investissements doivent être réalisés. Le gouvernement de l'Ontario doit faire preuve de leadership dans le domaine de l'environnement bâti – l'aspect le plus coûteux de l'accessibilité – pour que d'autres suivent.

**Mesure :**

- i. Remise en état complet de tous les bâtiments provinciaux, afin de les rendre accessibles.

**Calendriers et indicateurs de réussite**

- i. Tous les bâtiments provinciaux auront fait l'objet d'un audit d'accessibilité d'ici à 2030.
- ii. Les bâtiments les plus fréquentés : écoles, hôpitaux, Service Ontario et grands employeurs provinciaux doivent être remis en état avant l'échéance de 2030.
- iii. Publication des résultats de l'audit en 2027 et 2030, y compris des explications sur les environnements non conformes restants.

**Titulaire**

- i. Chaque ministère est responsable de ses propres mesures correctives.
- ii. Soutien budgétaire fourni par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- iii. L'audit des environnements bâtis sera réalisé par le nouvel organisme pour l'accessibilité.
- iv. Le nouvel organisme pour l'accessibilité publiera les résultats des audits tous les trois ans afin de maintenir et d'améliorer l'expérience des personnes handicapées.



## Conclusion

Ce rapport n'a pas pour but de mettre en accusation le gouvernement de l'Ontario. Si le repérage des lacunes est nécessaire, le rapport sur les recommandations met l'accent sur la manière d'aller de l'avant. Le quatrième examinateur conclut que l'accessibilité en Ontario constitue actuellement une crise et qu'une mesure audacieuse et décisive est nécessaire. La déclaration d'une crise permet cette mesure. Dans l'année qui suit la présentation de ce document, le gouvernement de l'Ontario doit mettre en œuvre toutes les recommandations de crise afin de réduire les risques immédiats pour la vie et de jeter les bases nécessaires à la réussite future en matière d'accessibilité.

Une deuxième mesure audacieuse – et nécessaire aux yeux de l'examineur – consiste à transférer la réglementation de l'accessibilité dans le secteur privé du gouvernement de l'Ontario au gouvernement fédéral. À l'heure actuelle, il existe une duplication inutile des régimes pour certaines des plus grandes organisations opérant dans la province, ainsi qu'un manque de ressources provinciales pour contrôler et appliquer correctement le nombre de petites et moyennes entreprises dans la province. Ces outils sont à la disposition du gouvernement fédéral. Ils doivent être utilisés.

Enfin, bien que l'examineur fournisse 23 recommandations tactiques, l'accent doit être mis sur l'expérience vécue, regroupée sous forme de données et d'analyses appropriées. La collecte de données est la plus grande occasion manquée au cours des 17 dernières années d'application de la LAPHO. Sans données, il n'y a pas de prise de décision éclairée, pas de mesure précise de l'amélioration, pas d'obligation de rendre des comptes et donc pas de motivation pour le changement. Qui plus est, les données présentent des arguments positifs en faveur de l'accessibilité.

Les arguments en faveur de l'accessibilité sont clairs pour ceux qui ont de l'expérience dans le domaine du marché des personnes handicapées. Au moins 2,9 millions d'Ontariens vivent actuellement avec un handicap. Ce nombre est en augmentation. Ces Ontariens représentent au moins 22 % des consommateurs et de la main-d'œuvre. En raison de ces obstacles, les Ontariens handicapés n'atteignent pas toujours leur plein potentiel. Il s'agit d'un coût important pour la province de l'Ontario, qui limite l'efficacité économique et la consommation. Ces citoyens sont aussi des électeurs. La conclusion du rapport provisoire s'est ouverte et s'est achevée sur la question « Êtes-vous préoccupés? » Les implications d'une bonne accessibilité – et les coûts sans cesse croissants de l'échec – sont la raison pour laquelle le gouvernement de l'Ontario doit s'en préoccuper. Il doit établir des priorités. Et doit agir. Tout retard supplémentaire représente un risque inacceptable pour la province.

## **Annexe 1 : Liste des organisations consultées par le quatrième examinateur<sup>8</sup>**

- Conseil consultatif des normes d'accessibilité
- Normes d'accessibilité Canada
- AODA Alliance
- Association of Municipalities Ontario
- BC Accessibility Directorate
- Bureau du Conseil des ministres
- Université Carleton
- Centre de toxicomanie et de santé mentale
- Ville de Toronto
- Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
- Collèges Ontario
- Conference Board du Canada
- Comité d'élaboration des normes pour la conception des espaces publics
- Emploi et développement social Canada
- Inclusive Research Design Centre
- Ministère des Affaires intergouvernementales
- Coordinateurs interuniversitaires de la LAPHO
- Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour l'éducation de la maternelle à la 12e année
- Marche des dix sous du Canada
- Metrolinx
- Ministère des Services au public et aux entreprises
- Ministère de l'Infrastructure
- Ministère des Affaires municipales et du Logement
- Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité
- Ministère des Transports
- Commission ontarienne des droits de la personne
- Ontario Hospital Association
- Ontario Restaurant Hotel & Motel Association
- Ontario Catholic School Trustees' Association
- Ontario Network of Accessibility Professionals
- Comité d'élaboration des normes d'éducation postsecondaire

---

<sup>8</sup> Il est à noter que l'examineur s'est entretenu avec de multiples personnes au sein de nombreuses organisations, ainsi qu'avec une série de personnes dont l'affiliation à une organisation révélerait leur identité si elle était mentionnée ici. En outre, les consultations ont eu lieu avec des personnes au sein de ces organisations, et l'examineur n'a donc pas rencontré l'ensemble des membres d'une organisation donnée.

- Conseil canadien du commerce de détail
- ApprovisiOntario
- Spinal Cord Injury Ontario
- Comité d'élaboration des normes pour le transport
- Secrétariat du Conseil du Trésor
- Université de Guelph
- Université d'Ottawa
- Université de Toronto
- Régie des transports de Winnipeg
- YMCA
- United Way of Greater Toronto Area

## **Annexe 2 : Organisations ayant soumis des commentaires écrits au quatrième examinateur<sup>9</sup>**

- Accessible Housing Network
- Advancement of Women Halton
- AODA Alliance
- ARCH Disability Law Centre
- Association of Municipalities Ontario
- Citizens with Disabilities Ontario
- Ville d'Ottawa
- Collèges Ontario
- Marche des dix sous du Canada
- Commission ontarienne des droits de la personne
- Ontario Public School Boards' Association
- Ontario Society of Occupational Therapists
- Ville de Cambridge
- Ville de Pickering

---

<sup>9</sup> L'examineur a également reçu des soumissions écrites de la part de particuliers. Pour garantir l'anonymat, ces personnes ne sont pas citées ici.