

**CONSULTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE
L'ONTARIO**

RAPPORT DU
TROISIÈME EXAMEN DE
*LA LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ
POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO*

L'HONORABLE DAVID C. ONLEY

EXAMINATEUR

JANVIER 2019

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
UN CONTEXTE EN ÉVOLUTION.....	3
Garanties juridiques des droits des personnes handicapées	3
Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario.....	6
Situation actuelle : normes en vigueur	9
Premier examen de la LAPHO – 2010	12
Deuxième examen de la LAPHO – 2014.....	14
Autres lois canadiennes sur l’accessibilité	19
Tendances démographiques.....	20
Emploi des personnes handicapées.....	21
COMMENTAIRES SOUMIS DANS LE CADRE DE L’EXAMEN	23
Progrès dans l’application de la LAPHO	24
Engagement en matière d’accessibilité	24
Situation actuelle	25
Manque de connaissance du public.....	27
Confusion entourant des concepts de base.....	27
Vers un changement culturel.....	30
Manque de leadership au sein du gouvernement.....	32
Évaluation du processus d’élaboration des normes	33
Changement de la structure	33
Soutien et procédures.....	34
Manque d’écoute généralisé	35
Effets des comités consultatifs municipaux de l’accessibilité.....	35
Dispositifs de transmission des commentaires.....	36
Obstacles et moyens de les lever.....	37
Lacunes des normes actuelles	37
Obstacles en lien avec le milieu bâti	38
Obstacles liés aux renseignements et aux communications	44
Obstacles à l’emploi	46
Obstacles liés aux services à la clientèle.....	47

Obstacles liés au transport.....	50
Obstacles pour les personnes sensibles à l'environnement.....	52
Obstacles à l'éducation.....	53
Obstacles dans les soins de santé.....	55
Obstacles liés aux logements.....	56
Propositions pour d'autres normes.....	57
Application de la LAPHO.....	58
Données sur la conformité.....	59
Priorités pour la mise en application.....	60
Changements structurels proposés.....	60
Difficultés de mise en œuvre.....	62
Directives et ressources inadéquates.....	62
Financement et mesures incitatives.....	66
Rôle des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité.....	67
Problèmes d'approvisionnement.....	68
Problèmes liés aux handicaps non visés par la LAPHO.....	68
Initiatives d'emploi.....	69
Vivre dans la pauvreté.....	70
Soins de santé.....	71
Enfants handicapés.....	72
Logement abordable.....	72
COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS.....	73
RÉTABLIR LE LEADERSHIP DU GOUVERNEMENT.....	73
DISSIPER LA CONFUSION.....	75
STIMULER LE CHANGEMENT CULTUREL.....	78
ÉLABORER DES NORMES D'ACCESSIBILITÉ.....	80
TRANSFORMER LE MILIEU BÂTI.....	82
MISE EN ŒUVRE RENFORCÉE.....	87
SOUTIEN ACCRU À LA MISE EN ŒUVRE.....	89
EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	91
RÉSOLUTION DES PROBLÈMES COURANTS.....	92
CONCLUSIONS ET APPELS À L'ACTION.....	93
SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS.....	95

INTRODUCTION

Il y a un an, j'ai eu l'honneur d'être nommé responsable du troisième examen de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Dès le départ, je me suis donné pour objectif de produire un rapport exprimant non seulement mon point de vue sur l'accessibilité, mais aussi celui des 2,6 millions de personnes handicapées en Ontario, de leur famille et de leurs proches.

Je me souviens bien de la période où la LAPHO a été adoptée, au printemps 2005. Cette nouvelle loi prometteuse se démarquait de diverses façons, notamment par le fait qu'elle fixait une date limite pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées : le 1^{er} janvier 2025. Pour moi et bien d'autres membres issus de la communauté des personnes handicapées, cette date semblait lointaine. Il nous paraissait évident qu'en 20 ans nous arriverions à atteindre cet objectif sans problème; en fait, nous espérions y parvenir beaucoup plus tôt.

Hélas, près de 14 ans plus tard, la promesse d'un Ontario accessible est restée lettre morte. La vision de la LAPHO s'est avérée, dans l'ensemble, un simple mirage. Chaque jour, partout en Ontario, les personnes handicapées se heurtent à d'immenses obstacles qui les empêchent de participer aux multiples occasions offertes à la population ou, plutôt, aux personnes non handicapées. Cette situation sera décrite en détail plus loin dans le présent rapport. Pour la plupart des personnes handicapées, l'Ontario n'est pas remplie de possibilités, mais plutôt de barrières décourageantes et écrasantes,

que la LAPHO allait prétendument prévenir et éliminer. Malgré les efforts colossaux déployés par une foule innombrable de gens pour appliquer la loi et en concrétiser l'objectif (membres des comités d'élaboration de normes, participants aux consultations connexes, personnes ayant travaillé à l'amélioration de l'accessibilité dans les institutions assujetties), les résultats sont très ciblés et peu visibles.

En regardant les bâtiments publics et les centres commerciaux, on peut remarquer le pictogramme avec un fauteuil roulant sur un fond bleu. Ce signe est trompeur : il donne l'impression que tout est accessible, alors qu'en réalité, malgré l'existence de quelques mesures d'accessibilité, la province est principalement inaccessible.

Comme vous pourrez le constater en lisant les commentaires recueillis lors des consultations, les personnes handicapées en Ontario en ont assez de cette situation. En effet, il est ressorti de nos séances un sentiment de colère et une profonde frustration. Les personnes handicapées constituent le seul groupe minoritaire dont les droits civils sont bafoués chaque jour et dans différents contextes, subissant ainsi une discrimination flagrante. Bien sûr, je comprends qu'il demeure des discriminations associées à d'autres motifs de protection du *Code des droits de la personne*, mais au moins, elles ne sont généralement pas visibles dans l'espace public.

Dans le cas d'une personne en fauteuil roulant, les escaliers lui indiquent que l'accès lui est interdit. C'est la même chose pour un étudiant sourd dans une classe sans sous-titrage ou une

femme aveugle cherchant à s'orienter dans un bâtiment sans indication en braille. Le message est le suivant : vous n'avez pas de place ici et vous n'êtes pas le bienvenu, ni vous ni les autres comme vous; nous ne le dirons pas tout haut, mais nous vous le ferons savoir clairement par des obstacles dans l'aménagement. De telles barrières ne sont pas différentes des symboles qu'on trouvait jadis dans certains pays étrangers, qui indiquaient aux gens les abreuvoirs, les restaurants ou les autobus auxquels ils avaient accès ou pas. En effet, elles ne sont pas différentes des symboles mettant à l'écart les minorités raciales ou religieuses. La situation peut être résumée en un mot, aussi cru soit-il : discrimination. Les obstacles dans l'aménagement sont discriminatoires. Malheureusement, le milieu bâti de l'Ontario est en grande partie inhospitalier pour les personnes handicapées.

Ce type de discrimination doit cesser : il s'agit d'une violation des droits de la personne. Et, si cette raison ne suffit pas, rappelons qu'une crise réelle se profile à l'horizon avec l'expansion du groupe d'âge des 65 ans et plus. Plus il y aura de personnes âgées, plus il y aura de personnes handicapées, étant donné que les risques d'incapacité augmentent considérablement avec l'âge.

Au Canada, il y a plus de personnes âgées de 65 ans et plus que d'enfants de 14 ans et moins et, dans l'avenir, on pourrait en compter deux fois plus. Le vieillissement de la population n'est pas une tendance temporaire, mais une réalité à long terme qui devrait se poursuivre jusqu'en 2063, voire après. Notre société est en train de subir une transformation sérieuse et durable. L'incapacité de rendre l'Ontario accessible signifie que la province est terriblement mal préparée pour le bouleversement démographique qui approche.

Je suis vraiment heureux que le troisième examen ait un mandat plus large que celui des deux précédents, qui se limitaient à examiner l'efficacité de la LAPHO et de ses règlements d'application. Fondé sur la reconnaissance du fait que l'accessibilité ne se borne pas au respect de la loi, le troisième examen englobe un changement culturel à plus grande échelle grâce auquel, après 2025, l'Ontario serait plus accessible.

Plus loin dans le présent rapport, je présenterai des recommandations visant, d'une part, à faire de l'Ontario la province sans obstacle dont nous rêvons tous et, d'autre part, à régler certains des problèmes qui sont le lot quotidien des personnes handicapées. Ces recommandations font écho aux nombreuses voix entendues durant les consultations.

La prochaine section du rapport, « Un contexte en évolution », présentera des renseignements généraux sur l'accessibilité et la LAPHO. Elle sera suivie par la section « Commentaires soumis au comité d'examen », qui se veut un résumé des points de vue transmis dans le cadre du grand processus de consultation.

À tous ceux qui ont assisté aux séances, soumis des mémoires, envoyé des lettres ou des courriels ou pris le temps de m'exprimer en personne leurs perspectives sur le manque d'accessibilité en Ontario, je vous dis merci. Je crois que nous avons bien représenté vos opinions dans le présent document.

UN CONTEXTE EN ÉVOLUTION

La présente section fournit des renseignements généraux qui mettront en contexte l'analyse du comité et les recommandations. Il sera notamment question de l'alignement de la LAPHO avec le cadre juridique pour les droits des personnes handicapées, du fonctionnement de la LAPHO, des normes actuelles, des résultats des deux premiers examens et de la réponse du gouvernement, d'autres lois canadiennes sur l'accessibilité, des tendances démographiques et de l'emploi des personnes handicapées.

Garanties juridiques des droits des personnes handicapées

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) s'inscrit dans un cadre juridique protégeant, comme le nom le dit, les droits des personnes handicapées de l'Ontario, tout en favorisant leur pleine participation dans toutes les sphères de la société.

Charte canadienne des droits et libertés

L'un des piliers de la Charte canadienne des droits et libertés est l'article 15, qui établit qu'en vertu du droit à l'égalité, tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination. Entrée en vigueur en 1985, cette disposition inclut les déficiences mentales et physiques parmi les motifs de discrimination interdits. L'article 15 ne s'applique qu'aux instances gouvernementales provinciales et fédérales, mais son interprétation par la Cour suprême du Canada a quand même fortement influencé les décisions d'autres tribunaux des droits de la personne.

Code des droits de la personne

Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* interdit aussi toute forme de discrimination sur la base d'un handicap. C'est en 1982 que le handicap (terme devenu « disability » en anglais, en 2002) y a été ajouté comme motif de protection. En vertu du Code, les personnes handicapées ont toutes droit à un traitement égal, sans discrimination en matière de services, de biens, d'installations, de logement, d'emploi ou d'adhésion à un syndicat, à une association professionnelle ou à une profession autonome. Le Code interdit les discriminations tant directes qu'indirectes, y compris dans les cas où une exigence, une qualité requise ou un critère qui ne se veut pas discriminatoire entraîne l'exclusion ou la restriction d'un groupe protégé. Le Code prime toutes les autres lois ontariennes, dont la LAPHO, qui ne réduit pas les obligations légales imposées par le Code.

Dans le document, il est clairement énoncé qu'une situation ne sera jugée discriminatoire que si une personne handicapée est capable de satisfaire aux exigences essentielles inhérentes au poste ou à l'activité qu'elle convoite. Toutefois, une personne ne peut pas être considérée comme incapable si ses besoins peuvent être satisfaits sans contrainte excessive, compte tenu du coût, des sources extérieures de financement et des exigences en matière de santé et de

sécurité. Comme l'a souligné la Cour suprême du Canada à la fin des années 1990, le principe de l'« accommodement raisonnable » est largement reconnu dans la jurisprudence sur les droits de la personne.¹

Traité international

En plus de cette loi nationale, le Canada a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées, adoptée en 2006 à l'Assemblée générale des Nations Unies et entrée en vigueur chez nous en 2010.

L'objectif de la Convention est le suivant : « promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et de promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque. » Comme l'a mentionné la Commission ontarienne des droits de la personne, la Convention véhicule une nouvelle vision des personnes handicapées, qui ne sont plus réduites à des bénéficiaires d'aide caritative, mais considérées comme titulaires de droits.² L'une des priorités de la Convention est de permettre aux personnes handicapées de vivre en toute autonomie et de participer pleinement à toutes les activités de la vie.

Parmi bien d'autres mesures, la Convention engage les États à prendre des initiatives pour assurer l'égalité d'accès à l'environnement physique, au transport, à l'information et aux communications, aux installations ainsi qu'à d'autres services offerts au public. Pour ce faire, les États doivent repérer et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Plus précisément, ils doivent élaborer et publier des normes minimales et des lignes directrices pour l'accessibilité des installations et des services, puis en surveiller l'application.

Mentionnons aussi leur obligation d'encourager et de réaliser des activités de recherche et de développement concernant des biens, des services, des équipements et des installations au design universel, ainsi que de promouvoir leur disponibilité et leur utilisation. Le design universel vise à réduire au maximum les adaptations et les coûts nécessaires pour répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.

Bien qu'elle ne fasse pas partie du droit canadien, la Convention peut avoir une influence décisive sur l'interprétation des lois du pays par les tribunaux. En effet, la Cour suprême du Canada a soutenu que l'interprétation du droit national devrait respecter les engagements du pays à l'international.³

À l'heure actuelle, si une personne croit que ses droits ont été bafoués aux termes de la Convention, elle ne peut pas porter plainte directement auprès des Nations Unies. Toutefois, en novembre 2017, le gouvernement fédéral a présenté au Parlement le Protocole facultatif se rapportant à la Convention. Il s'agit d'un premier pas vers l'accession du Canada au Protocole,

¹ Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général), [1997] 3 RCS 624, 1997 CanLII 327 (CSC), <<http://canlii.ca/t/1fr0b>>, consulté le 2018-08-01, au paragraphe 79.

² COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, « Politique sur le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap », 2016, p. 18.

³ *Idem*

ce qui permettrait au pays de soumettre les plaintes déposées à son endroit à l'examen du Comité des droits des personnes handicapées des Nations Unies, et ce, quand il n'existe plus de voie de recours à l'échelle nationale.

L'Ontario s'est démarqué à l'international pour son travail en matière d'accessibilité. Plus récemment, lors du congrès « Zero Project » tenu à Vienne en février 2018, la LAPHO s'est classée au palmarès des 15 politiques d'accessibilité les plus innovantes, parmi 55 mises en candidature de 32 pays. Fondé par l'organisation autrichienne Essl Foundation, Zero Project a pour mission de créer un monde sans barrière.

Progrès au cas par cas

Les dispositions relatives aux droits garantis par la Charte et le Code sont toujours appliquées au cas par cas et, tant pour la Charte que le Code, les revendications liées à un handicap sont nombreuses. Dans le cadre d'une étude récemment publiée, 14 revendications fondées sur la Charte ont été analysées. Ces revendications, soumises devant la Cour suprême du Canada entre 1985 et 2013, concernaient une personne handicapée cherchant à se protéger de la discrimination en vertu de l'article 15.⁴ À l'échelle provinciale, dans 56 % des 4 425 requêtes reçues par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario en 2017-2018, le motif du handicap était mentionné.⁵

Cependant, les procédures judiciaires de ce type se sont avérées très laborieuses, coûteuses et chronophages. Par exemple, en 2017-2018, le temps de traitement moyen pour tous les dossiers soumis au Tribunal était de 352 jours. Les personnes cherchant à opérer plus rapidement un changement systémique ont trouvé très frustrant de devoir éliminer les obstacles au cas par cas. Ce mécontentement a d'ailleurs été en bonne partie la source des nouvelles approches en matière d'accessibilité de l'Ontario, qui ont vu le jour dans les deux dernières décennies.

Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

Adoptée en 2001, la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* – qui visait le gouvernement provincial et le secteur parapublic – a constitué une avancée précoce. Plus de la moitié de ses articles ont été abrogés, leur contenu ayant été largement intégré aux règlements d'application de la LAPHO.

Dans sa version originale, la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* obligeait les ministères provinciaux, les municipalités, les organisations de transport public, les hôpitaux, les conseils scolaires, les universités et les collèges d'arts appliqués et de technologie à préparer des plans d'accessibilité annuels. La Loi assujettissait la province à des obligations spécifiques

⁴ALLIANCE CANADIENNE CONCERNANT LES POLITIQUES RELIÉES AU HANDICAP, « People with Disabilities and the Charter: Disability Rights at the Supreme Court of Canada Under the Charter of Rights and Freedoms », <<http://www.disabilitypolicyalliance.ca/federal-disability-policy/people-with-disabilities-and-the-charter.html>>, consulté le 2018-07-11.

⁵ <<http://www.sjto.gov.on.ca/documents/tjso/Rapport%20annuel%202016-2017.html#hrto4>>, consulté le 2019-01-08.

en ce qui concerne les lignes directrices d'aménagement sans obstacle pour les bâtiments gouvernementaux nouveaux ou rénovés, l'adaptation aux besoins des fonctionnaires ayant un handicap et d'autres considérations en matière d'accessibilité (accessibilité des sites Web et des publications du gouvernement, des biens et des services que ce dernier a achetés pour son propre usage, ainsi que des projets d'immobilisations qu'il a financés).

Par ailleurs, les municipalités de 10 000 habitants ou plus étaient tenues de former un comité consultatif de l'accessibilité majoritairement composé de personnes handicapées. Elles devaient aussi tenir compte de l'accessibilité dans l'achat de biens ou de services.

La Loi a donné naissance à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO), mandatée pour mener des recherches, élaborer et piloter des programmes de sensibilisation du public, consulter les organisations assujetties à propos des plans d'accessibilité et formuler des recommandations visant à améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

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

Vu la portée limitée de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*, certains ont demandé de la remplacer par une loi plus rigoureuse et englobante. C'est pourquoi, en mai 2005, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté à l'unanimité la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Entrée en vigueur le 13 juin 2005, après avoir reçu la sanction royale, la

LAPHO débute en reconnaissant les discriminations exercées historiquement à l'endroit des personnes handicapées en Ontario. Visant à « favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes », elle prévoit ce qui suit : d'une part,

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

La LAPHO reprend les mêmes éléments de définition de « handicap » que le *Code des droits de la personne*, c'est-à-dire :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité couverte par la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

La LAPHO s'applique à « toute personne ou organisation des secteurs public et privé de la province de l'Ontario », y compris le gouvernement provincial et l'Assemblée législative de l'Ontario. La LAPHO habilite le gouvernement à élaborer des règlements établissant des normes d'accessibilité, lesquelles régissent le repérage et l'élimination des obstacles et la prévention à cet égard. Un obstacle se définit comme toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap; il peut notamment s'agir d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle sur le plan de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique. Par ailleurs, les normes fixent des délais pour la mise en place des mesures requises.

Élaboration de normes

Le ministre chargé d'administrer la LAPHO, maintenant le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité, a pour mandat d'établir et de surveiller le processus d'élaboration et d'application des normes d'accessibilité nécessaires pour réaliser l'objectif de la loi. Comme le formule Charles Beer dans son rapport du premier examen de la LAPHO, la « pierre d'assise de la LAPHO est l'élaboration de normes d'accessibilité au moyen d'un processus inclusif ». Pour lancer ce processus, le ministre doit former des comités d'élaboration des normes, responsables de définir et de proposer des normes à adopter par voie de règlement. Ces comités comptent des personnes handicapées ou leurs représentants; des représentants des industries, des secteurs ou des types d'organismes visés par les normes; ainsi que des représentants des ministères aux compétences connexes. Il revient au ministre de définir le mandat de chaque comité.

Chacun doit fixer des objectifs à long terme en matière d'accessibilité en précisant les exigences à instaurer d'ici 2025, ainsi que l'échéancier de mise en place progressive, lequel est échelonné sur des périodes de cinq ans ou moins. Le comité prépare ensuite une première proposition de norme, que le ministre communiquera aux fins de consultation publique. Après avoir analysé les commentaires, le comité apporte les modifications jugées pertinentes et met la touche finale à la proposition. Le ministre dispose ensuite de 90 jours pour décider s'il recommande au gouvernement d'adopter la norme proposée par voie de règlement en totalité, en partie ou sous réserve de modifications.

Après son adoption par règlement, chaque norme d'accessibilité doit être révisée tous les cinq ans ou plus tôt. À ce moment, le comité revoit les objectifs à long terme et formule une nouvelle proposition en modifiant, au besoin, la norme existante. Le processus d'élaboration utilisé pour élaborer la norme initiale s'applique en outre à chaque révision successive.

Conformité et mise en application

En vertu de la LAPHO, les organisations sont tenues, lorsqu'elles en reçoivent la demande, de remplir des rapports sur la conformité aux normes. Ce mécanisme de déclaration volontaire constitue la base d'un régime progressif d'application de la loi, qui comprend aussi des inspections, des ordonnances, des pénalités administratives et, ultimement, des poursuites et des amendes. Les ordonnances et les pénalités peuvent être portées en appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis, désigné par le gouvernement à cette fin.

Dispositions supplémentaires

La LAPHO prévoit la création du Conseil consultatif des normes d'accessibilité, dont les membres – nommés par le ministre – sont pour la plupart des personnes handicapées. Le Conseil a pour rôle de fournir des conseils sur le processus d'élaboration des normes, les rapports d'accessibilité, les programmes d'information du public et d'autres questions. Par ailleurs, la LAPHO maintient l'exigence de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* visant les comités consultatifs municipaux de l'accessibilité en leur confiant des responsabilités supplémentaires, c'est-à-dire de guider l'instauration des normes d'accessibilité et de préparer des rapports en la matière. La LAPHO maintient aussi l'existence de la DGAO et lui attribue de nouveaux rôles, notamment ceux d'encadrer le processus d'élaboration des normes et d'offrir des conseils sur la forme et le contenu des rapports d'accessibilité ainsi que sur les méthodes de mise en application. De plus, la LAPHO exige l'abrogation de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* après la proclamation du gouvernement, certains articles n'ayant pas encore été révoqués.

Enfin, la LAPHO exige la tenue d'examens réguliers et exhaustifs de son efficacité et de celle de ses règlements d'application. L'examineur est chargé de consulter le public, surtout les personnes handicapées, et peut formuler des recommandations. Voici donc le rapport du troisième examen de la LAPHO.

Responsabilité administrative

La responsabilité d'administrer la LAPHO a été transférée du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration au ministère des Services sociaux et communautaires à la fin de juin 2005, peu après l'entrée en vigueur de la loi. Cette responsabilité a ensuite été confiée au ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi (qui deviendra le ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure) au début de 2013, jusqu'à ce que la ministre responsable de l'Accessibilité soit nommée au milieu de 2016. Deux ans plus tard, en juin 2018, la responsabilité a été transférée au nouveau portefeuille du ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

Travaux préliminaires d'élaboration des normes

Pour amorcer le travail de mise en œuvre, le gouvernement a annoncé que les cinq premières normes à élaborer concerneraient les services à la clientèle, le transport, l'information et les communications, l'emploi et le milieu bâti.

Le comité d'élaboration des normes sur les services à la clientèle, formé en janvier 2006, a été le premier à terminer son travail : dès le début de 2008, la norme créée est entrée en vigueur. Le comité responsable du transport a aussi débuté au début de 2006, tandis que les comités responsables de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti se sont mis à l'œuvre en 2007.

Les quatre comités encore en activité à la fin de 2007 (tous les comités, sauf le premier, qui avait terminé ses travaux) ont été interrompus par des changements majeurs dans leur composition et leurs procédures. Dans les comités initiaux, les personnes handicapées étaient minoritaires et les représentants du gouvernement avaient le droit de voter. À la demande pressante des intervenants de la communauté des personnes handicapées, le gouvernement a décidé de modifier cet arrangement, de sorte que les personnes handicapées et leurs représentants composent la moitié des membres de chaque comité et que les représentants du gouvernement perdent leur droit de vote dans le processus décisionnel. Il a aussi été clarifié que les comités pouvaient voter sur des dispositions particulières plutôt que sur une proposition de norme en bloc. Au début de 2008, des membres de la communauté des personnes handicapées ont été recrutés pour venir siéger aux quatre comités, dans l'optique de respecter l'exigence du 50 %. Les changements ont ralenti les progrès des comités, comme certains d'entre eux étaient déjà bien avancés dans leurs travaux.

Situation actuelle : normes en vigueur

En date de ce troisième examen, cinq normes ont été établies par voie de règlement pris en application de la LAPHO.

Services à la clientèle

La première norme, concernant le service à la clientèle, est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Introduites progressivement, ses dispositions ont pris force de loi pour le gouvernement provincial et le secteur parapublic en 2010 et, dans le cas du secteur privé (entreprises et organismes sans but lucratif), en 2012. C'est la première norme ayant subi l'examen quinquennal obligatoire, qui s'est amorcé en septembre 2013 et a abouti à une nouvelle norme, entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2016.

La norme exige que tous les fournisseurs de biens, de services ou d'installations élaborent, instaurent et maintiennent des politiques régissant les services aux personnes handicapées, politiques qui doivent cadrer avec les principes de dignité et d'autonomie, d'intégration, d'égalité des chances et de communications accessibles. En outre, les fournisseurs doivent former le personnel et les bénévoles à offrir un service à la clientèle accessible, créer un mécanisme

permettant de recevoir de la rétroaction et d'y répondre ainsi qu'autoriser la présence d'animaux d'assistance et de personnes de soutien sur place. Le règlement de 2016 a fait l'objet d'un changement considérable : les organisations du secteur privé comptant de 20 à 49 employés ont été exemptées de l'obligation de consigner et de rendre publiques leurs politiques en matière de services à la clientèle accessibles, bien que les exigences de production de rapports soient demeurées en vigueur.

Les trois prochaines normes ont été combinées dans le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), entré en vigueur le 1^{er} juillet 2011. Encore une fois, l'instauration des normes se voulait progressive, à la différence qu'il était prévu qu'elles auraient force de loi pendant plus longtemps, c'est-à-dire de 2011 à 2021. Voici les normes :

Information et communications

Cette norme, qui concerne la création et la communication de l'information, exige que les organisations fournissent, sur demande, des formats et des supports de communication accessibles. Elle vise notamment les sites et le contenu Web, le matériel et les ressources pédagogiques, la formation des éducateurs et les bibliothèques publiques.

Emploi

Cette norme vise à favoriser l'accessibilité tout au long de la relation d'emploi. Parmi ses exigences à l'endroit des employeurs, mentionnons les suivantes : aviser le personnel et le public de l'accessibilité des processus de recrutement; prendre des mesures d'adaptation sur demande pour les candidats ayant des besoins particuliers; fournir de l'information sur l'emploi dans des formats accessibles ainsi que des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence; et établir un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés. Cette norme prévoit aussi des mesures d'adaptation pour le retour au travail, la gestion du travail, le perfectionnement professionnel et les réaffectations.

Transport

Cette norme comporte diverses exigences techniques, opérationnelles et relatives aux politiques visant à prévenir et à éliminer les obstacles associés aux services de transport publics classiques et adaptés. Parmi les nombreux éléments visés figurent la planification de l'accessibilité, les équipements et la formation, les annonces avant et pendant l'embarquement, les tarifs, les places prioritaires et le rangement des aides à la mobilité. Soulignons aussi que des obligations sont imposées aux municipalités qui délivrent des permis de taxi, ainsi qu'aux conseils scolaires et aux autres organisations du secteur public qui offrent des services de transport.

Conception des espaces publics (milieu bâti)

Une autre norme, visant des parties du milieu bâti, a été ajoutée au RNAI le 1^{er} janvier 2013. Applicable aux espaces publics nouveaux et réaménagés, elle a été introduite progressivement entre 2015 et 2018. Les aires et les installations publiques visées comprennent les sentiers récréatifs et les voies d'accès menant à la plage, les tables à manger extérieures, les aires de

jeux extérieures, les allées piétonnes extérieures (comme les trottoirs), les places de stationnement hors rue, les comptoirs de service ainsi que les aires d'attente et les guides de files d'attente.

Dispositions générales

En plus des normes susmentionnées, le RNAI comporte des exigences générales concernant les politiques d'accessibilité, les plans d'accessibilité pluriannuels, les caractéristiques et les critères d'accessibilité pour l'approvisionnement, les guichets libre-service accessibles et la formation du personnel et des bénévoles sur les normes du règlement et le *Code des droits de la personne*.

Dans la partie I, où figurent les dispositions générales, il est indiqué que le RNAI vise :

- le gouvernement et l'Assemblée législative de l'Ontario;
- les organisations du secteur public, notamment les municipalités, les conseils scolaires, les hôpitaux, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les universités et les services de transport public;
- toute autre personne ou organisation fournissant des biens, des services ou des installations au public et comptant au moins un employé dans la province.

Dans le secteur tant public que privé, on considère que les petites organisations comptent de 1 à 49 employés, tandis que les grandes en comptent au moins 50.

En date du 1^{er} juillet 2016, la nouvelle norme relative aux services à la clientèle a été intégrée au RNAI, toutes les normes de la LAPHO se retrouvant ainsi fusionnées dans un seul et même règlement pour faciliter le respect et l'application des exigences.

Code du bâtiment

Toutefois, un ensemble de normes d'accessibilité reste exclu du RNAI. Au-delà de la norme sur la conception des espaces publics, d'autres exigences liées au milieu bâti se trouvent dans le Code du bâtiment de l'Ontario, qui prévoit des dispositions pour un aménagement sans obstacle depuis 1975.

De plus, des normes d'accessibilité améliorées visant les bâtiments nouvellement construits ou ayant subi d'importantes rénovations ont été intégrées au Code du bâtiment et sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Ces modifications sont venues mettre à jour les exigences concernant entre autres les dispositifs visuels de sécurité incendie et les détecteurs de fumée, l'accès aux ascenseurs dans la plupart des bâtiments, les voies de déplacement sans obstacle dans les établissements, les portes à commande automatique à l'entrée d'un éventail élargi de bâtiments ainsi que le nombre minimal de logements visitables dans les immeubles d'appartements, qui est passé de 10 % à 15 %. Le Code du bâtiment ne s'applique pas aux bâtiments existants où aucune rénovation n'est prévue, et la plupart des exigences en matière d'accessibilité ne visent pas les maisons.

Élaboration de normes en cours

L'examen quinquennal de trois normes est en cours. Le comité responsable des normes d'accessibilité du transport a entrepris son examen en février 2016, soumis ses recommandations initiales aux fins de consultation publique en novembre 2016 et, en janvier 2018, a présenté ses recommandations finales pour les nouvelles normes. Quant aux autres comités, celui chargé des normes en matière d'emploi a commencé à se réunir en mars 2017 et a publié ses recommandations initiales en mars 2018, tandis que celui responsable des normes liées à l'information et aux communications s'est réuni plus tard, en mai 2017. Ces deux comités ont dû interrompre leurs travaux avant les élections du printemps 2018, puis ont repris leurs activités à la fin de l'automne.

En outre, en 2017, le gouvernement a lancé un processus consistant à établir des normes dans deux nouveaux domaines, soit les soins de santé et l'éducation. Le comité chargé du volet des soins de santé s'est réuni pour la première fois en mars 2017. Son mandat : se pencher sur les obstacles dans le milieu hospitalier et examiner divers problèmes, comme la communication avec les personnes handicapées, la formation sur les mesures d'adaptation et la responsabilité administrative en matière d'accessibilité. Quant au volet de l'éducation, deux comités ont été créés, l'un responsable des niveaux allant de la maternelle à la 12^e année et l'autre des études postsecondaires. Les deux groupes, dont les présidents ont été nommés en décembre 2017, se sont attelés à la tâche en février 2018. Les activités de ces trois nouveaux comités ont été suspendues avant les élections du printemps et, à l'heure où sont écrites ces lignes, n'ont pas encore repris.

Premier examen de la LAPHO – 2010

C'est Charles Beer, ancien ministre provincial du Cabinet, qui a réalisé le premier examen de la LAPHO. Son rapport, soumis en février 2010 et déposé à l'Assemblée législative en mai 2010, est le fruit d'un vaste processus de consultation qu'il a mené auprès des intervenants et du public. M. Beer a prié le gouvernement de redonner un nouveau souffle à la LAPHO en mettant en œuvre des recommandations clés, notamment :

1. Harmoniser les normes d'accessibilité avant de les adopter par voie de règlement.

Durant les consultations, il a été mentionné que la seule norme alors en vigueur – celle concernant les services à la clientèle – et les normes provisoires en cours d'élaboration se recoupaient dans leur contenu et comprenaient des échéances divergentes, des lacunes, des incohérences et des contradictions. Le gouvernement a mis en œuvre cette recommandation en bonne partie au moyen du RNAI.

2. Renouveler le leadership du gouvernement par ces moyens :

- Désigner officiellement un ministre responsable de l'accessibilité;
- Renforcer la DGAO en :
 - o élevant son sous-ministre adjoint au rang de sous-ministre;

- axant ses efforts sur de nouvelles priorités, comme une politique provinciale sur l'accessibilité, la conformité et le soutien des intervenants, mais surtout la sensibilisation et l'éducation du public.

Le rapport de M. Beer présentait aussi une stratégie pour l'abrogation de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*, à réaliser après la mise en place des cinq normes initiales. Un processus était proposé en vue de déterminer quelles exigences de la Loi, le cas échéant, devraient être intégrées au cadre de la LAPHO avant l'abrogation.

Quand le rapport du deuxième examen a été déposé, soit près de cinq ans plus tard, presque rien n'avait été fait pour donner suite aux suggestions.

3. Introduire un processus d'élaboration des normes simplifié

M. Beer a fait remarquer que, malgré le caractère innovateur du processus d'élaboration des normes de la LAPHO par des comités, en collaboration avec les personnes handicapées, les secteurs assujettis et les représentants du gouvernement, il reste que des problèmes inattendus sont survenus. Plus particulièrement, il est ressorti de l'examen que le processus a été entravé par la complexité technique du sujet traité, l'absence de coordination et de direction centrales ainsi que l'incertitude entourant la faisabilité, les coûts et les effets cumulatifs des normes.

Qui plus est, les changements apportés au processus à la fin de 2007, comme il a été indiqué précédemment, ont involontairement aggravé le sentiment de frustration. Ils ont semé la confusion par rapport aux procédures des comités, augmenté la taille de ceux-ci (jusqu'à près de 50 membres dans certains cas) et causé des délais, étant donné que certains comités étaient déjà bien avancés. Par exemple, l'un des comités avait déjà soumis sa proposition à l'examen du public.

Dans le rapport de M. Beer, on soulignait aussi que le processus d'élaboration aurait pu être amélioré par :

- un cadre de gouvernance et de responsabilisation clair, assorti d'un mandat sans équivoque et de procédures de vote transparentes;
- une explication claire du rôle du gouvernement et de l'intérêt public dans le processus décisionnel;
- des politiques et des principes publics et explicites encadrant le processus;
- une meilleure prise en compte de la composition des comités, par souci de favoriser la représentativité des perspectives et des expertises;
- une recherche préliminaire fiable sur les pratiques exemplaires fondées sur les données probantes en Ontario et ailleurs;
- des sous-comités techniques et sectoriels (selon les besoins);
- une meilleure transparence des échéanciers;

- une orientation et une formation officielles pour les membres des comités.

Pour régler cette panoplie de difficultés, M. Beer a conclu qu'il ne suffirait pas d'essayer de rafistoler le processus. Il a proposé, à la place, de confier le processus d'élaboration à un organisme consultatif indépendant, le Conseil des normes d'accessibilité de l'Ontario, qui serait chargé de définir et de réviser les normes.

En janvier 2013, en réponse à cette recommandation, le gouvernement a annoncé que l'élaboration des normes reviendrait au Conseil consultatif des normes d'accessibilité. Les membres du Conseil étaient invités à se réunir, à la manière d'un comité d'élaboration des normes, pour réaliser l'examen quinquennal de la norme visant les services à la clientèle.

Cependant, pour les autres examens, le gouvernement est revenu à l'ancienne pratique consistant à former des comités séparés. En effet, il semblait irréaliste de demander au Conseil consultatif des normes d'accessibilité de gérer à lui seul le volume de travail associé à la tenue de plusieurs examens simultanément, qui touchent à des questions complexes. Des comités ont aussi été créés pour élaborer des normes liées aux soins de santé et à l'éducation, comme il a été dit plus haut. Le gouvernement a centralisé la coordination en invitant au moins un membre du Conseil consultatif des normes d'accessibilité à joindre chaque comité d'élaboration ou d'examen. Notons enfin que les suggestions du rapport destinées à bonifier le processus ont, pour la plupart, été mises en œuvre.

Deuxième examen de la LAPHO – 2014

Le deuxième examen de la LAPHO a été mené par Mayo Moran, doyenne et vice-rectrice de l'Université de Trinity College de l'Université de Toronto. Son rapport a été soumis en novembre 2014 et déposé en février 2015. À la lumière des vastes consultations menées auprès du public et des intervenants, Mayo Moran en est venue à la conclusion générale que « les personnes handicapées perçoivent le rythme du changement comme étant atrocement lent, alors que la complexité du régime et le caractère inadéquat du soutien à la mise en œuvre font en sorte que les secteurs assujettis luttent néanmoins avec les questions de conformité ».

Mise en œuvre progressive

Dans son rapport, M^{me} Moran soulignait que les normes de la LAPHO se caractérisaient notamment par le concept de mise en œuvre échelonnée ou progressive. Pour chacune des obligations visées par les normes, le modèle de la LAPHO amorce généralement la mise en œuvre au sein du gouvernement de l'Ontario, puis l'étend au secteur public et, finalement, au secteur privé, habituellement selon la taille de l'organisation. Le résultat : même si cinq normes étaient en vigueur lors du deuxième examen, ce n'était pas le cas de bon nombre d'obligations, celles-ci étant introduites progressivement (pas avant 2021 pour certaines). L'échéancier de mise en œuvre, fort complexe, a été résumé sous forme de calendrier d'exécution dans le rapport. À cause du caractère progressif de la mise en œuvre, il a été difficile d'évaluer l'efficacité de la LAPHO et de ses règlements d'application dans le cadre de l'examen.

Au début de 2018, alors que le troisième examen s'amorçait, les obligations visées par l'ensemble des normes étaient toutes en vigueur, sauf quelques dispositions relatives aux sites Web et aux ressources pédagogiques. Toutefois, certaines obligations majeures n'avaient pas été opérationnelles depuis très longtemps. Par exemple, presque toutes les normes d'accessibilité relatives à l'emploi ainsi qu'aux formats et aux supports de communication accessibles ont commencé à s'appliquer aux petites organisations du secteur privé seulement à compter du 1^{er} janvier 2017. Quant aux normes encadrant la conception des espaces publics, les petites organisations du secteur privé n'y ont été assujetties que le 1^{er} janvier 2018 et les grandes l'ont été un an plus tard. Le modèle de mise en œuvre progressive limite en partie la capacité du troisième examen à évaluer les effets des normes, mais pas dans la même mesure que le deuxième.

Le rapport de M^{me} Moran présentait huit grandes recommandations, détaillées ci-dessous.

1. Renouveler le leadership gouvernemental

Faisant écho au rapport de M. Beer, M^{me} Moran a insisté sur le fait que « le rétablissement du leadership et de l'engagement du gouvernement de l'Ontario en matière d'accessibilité est essentiel à l'essor de la LAPHO ». Tout comme M. Beer, elle a prié le gouvernement de mettre en place une structure administrative qui renforcerait son leadership en matière d'accessibilité. Dans son rapport, elle recommandait de désigner un ministre responsable de l'accessibilité et de charger le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de faire en sorte que la fonction publique de l'Ontario soit un employeur et un fournisseur de services entièrement accessible. Il était aussi suggéré de nommer un sous-ministre adjoint qui viendrait assister ce deuxième ministre. D'autres recommandations préconisaient de réviser les politiques proposées dans une optique d'accessibilité, de lier l'accessibilité aux immobilisations et aux autres décisions en matière de dépenses et de demander à tous les ministères de considérer l'accessibilité comme une priorité essentielle à l'échelle du gouvernement.

Il s'est avéré que le gouvernement a pris quelques mesures en ce sens. Au milieu de 2016 a été nommée la toute première ministre responsable de l'Accessibilité de l'Ontario, en même temps que la première sous-ministre responsable de l'Accessibilité. Puis, en septembre 2017, la DGAO a fait l'objet d'un élargissement avec la création de la Division des politiques d'accessibilité, de la Stratégie d'emploi et de la liaison, dont le mandat consiste entre autres à collaborer avec les ministères pour intégrer l'accessibilité aux décisions politiques et faire de la fonction publique de l'Ontario un chef de file en matière d'embauche, de mesures d'adaptation et de soutien aux personnes handicapées.

2. Mettre la LAPHO en application

Dans le rapport Moran, on insistait sur la grande nécessité d'appliquer la LAPHO et de communiquer les résultats ainsi obtenus, en indiquant que cette idée était largement partagée par toute une gamme de circonscriptions. M^{me} Moran pressait le gouvernement de préparer et de publier un plan de mise en œuvre et de communiquer régulièrement les résultats des activités réalisées à cet effet.

Par ailleurs, elle lui demandait d'intégrer un processus de rétroaction aux activités de conformité et de mise en application par les moyens suivants : offrir des outils pour signaler les infractions à la LAPHO (numéro de téléphone accessible sans frais, voie électronique, poste); étendre l'exigence régissant les processus de rétroaction de la norme liée aux services à la clientèle à toutes les normes d'accessibilité; et obliger les organisations à rendre compte auprès du public et de la DGAO des plaintes reçues et de la manière dont elles ont été traitées.

Le gouvernement publiera incessamment un rapport annuel sur le respect et l'application des exigences d'accessibilité, qui présente entre autres les statistiques des activités de l'année en cours et les plans pour l'année à venir. Dans le cadre de sa réorganisation de 2017, la DGAO a créé la Direction de la conformité et de l'application, afin de faire de la conformité et de la mise en application des priorités stratégiques.

Selon le rapport de 2017 sur la mise en application, des quelque 56 000 entreprises et organisations sans but lucratif (d'au moins 20 employés) tenues de soumettre des rapports de conformité, plus de 24 000 ont respecté leur obligation, soit 4 000 de plus qu'en 2014 (année de déclaration antérieure). Quant aux quelque 800 organisations du secteur public, près de 700 d'entre elles ont produit leur rapport. En fin de compte, la DGAO a constaté que 94 % des organisations ayant soumis leur rapport ont indiqué être entièrement conformes aux normes de la LAPHO, ce qu'elle considère comme un signe encourageant.

La DGAO réalise des audits pour vérifier et assurer la conformité. En 2017, elle en a effectué 1 730, soit 1 254 visant à aider les organisations à remplir leur rapport de conformité au moyen d'interactions privées et 476 visant à vérifier le respect des normes au-delà de la seule exigence de produire un rapport.

En 2016 et en 2017, la DGAO a mené des audits auprès d'organisations du secteur privé pour vérifier leur conformité avec des exigences jugées fondamentales, dont voici les résultats : 64 % d'entre elles avaient établi des politiques d'accessibilité, 67 % avaient élaboré des plans d'accessibilité pluriannuels, 63 % avaient offert de la formation sur l'accessibilité et près de 90 % avaient mis en place un mécanisme de rétroaction.

Parmi les organisations du secteur public auditées au même moment, 66 % avaient établi des plans d'accessibilité pluriannuels et 40 % avaient instauré des politiques d'accessibilité. Le dernier pourcentage montrait la nécessité de modifier de nombreuses politiques pour y inclure des normes récemment entrées en vigueur.

Au total, en 2017, la DGAO a négocié des plans de conformité avec 240 organisations qui se sont avérées non conformes. Lorsqu'un plan de conformité n'est pas respecté, il s'ensuit des mesures coercitives. Six ordonnances ont été délivrées, dont trois prévoyant une pénalité financière administrative, mais aucune n'a été portée en appel.

3. Outiller la DGAO pour qu'elle fournisse un soutien solide en matière de conformité

M^{me} Moran soulignait que, dans le cadre de son examen, la nécessité de mieux guider et assister les organisations assujetties avait été exprimée à maintes reprises. Elle avait indiqué que pour favoriser la conformité, le meilleur moyen consistait à simplifier les normes, de façon à

laisser tomber les explications élaborées. Par ailleurs, elle suggérait de faire entrer en vigueur toutes les nouvelles exigences la même date, pour l'ensemble des organisations assujetties, dans la mesure du possible.

Son rapport enjoignait au gouvernement de communiquer des principes directeurs concernant les exigences de la LAPHO, par des moyens comme des bulletins d'interprétation et un centre de ressources permettant d'obtenir rapidement des réponses à des questions sur la conformité. Insistant sur l'urgente nécessité de promouvoir les ressources existantes, M^{me} Moran proposait aussi un programme d'attestation de la formation, basé sur du contenu normalisé, qui assurerait la transférabilité de la formation, de sorte que les employés n'aient pas à être formés à nouveau chaque fois qu'ils changent de poste.

Le gouvernement a demandé aux comités d'élaboration des normes de simplifier et de clarifier les objectifs principaux des normes lorsqu'ils les révisaient. En 2015, la DGAO a rafraîchi son site Web pour qu'il soit plus facile de voir ce qui a été fait et à quel moment. Qui plus est, le gouvernement a financé des projets destinés à informer les organisations de leurs obligations. Mentionnons par exemple des vidéos de formation en ligne, des guides pratiques contenant des exemples concrets et des modèles en ligne servant à favoriser la conformité. Enfin, un accueil téléphonique centralisé reçoit des milliers d'appels chaque année de personnes cherchant à obtenir de l'information ou des indications sur la conformité, à faire part de leurs commentaires ou à déposer une plainte.

4. Lancer une vaste campagne de sensibilisation du public

L'examen de M^{me} Moran véhiculait un autre message important, soit « l'absence troublante de sensibilisation à la LAPHO près de dix ans après son adoption ». Il préconisait un engagement à long terme par rapport aux programmes d'éducation et de promotion de la part du gouvernement et des partenaires dans les secteurs assujettis et la communauté des personnes handicapées, le but étant de mieux faire comprendre l'accessibilité au sens large et les exigences de la LAPHO dans leur spécificité. Durant les consultations, les Jeux panaméricains et parapanaméricains prévus en Ontario en 2015 ont souvent été mentionnés, présentés comme une précieuse occasion de communication.

La DGAO a tenu une campagne de marketing en deux temps pour annoncer l'entrée en vigueur de la norme relative à l'emploi, devenue effective pour les grandes entreprises et les organisations sans but lucratif le 1^{er} janvier 2016 et un an plus tard pour les petites. Les publicités étaient diffusées par publipostage, sur support imprimé, à la radio et en ligne. En 2017, pour rappeler la date limite applicable à tous les secteurs pour la déclaration de conformité de fin d'exercice, la DGAO a envoyé 57 000 lettres ou courriels, participé à plus de 90 salons professionnels, congrès et autres événements et a piloté une campagne de marketing numérique ciblant les entreprises.

Notons aussi qu'un total de 23 000 bénévoles ont été formés sur l'accessibilité en préparation aux Jeux panaméricains et parapanaméricains et que 5 000 visiteurs ont participé à l'Exposition sur l'innovation en matière d'accessibilité. D'une durée de trois jours, cette exposition a permis de mieux faire connaître des entreprises ontariennes concevant des technologies inédites dans

le domaine. La DGAO a tenu un événement promotionnel semblable lors des Jeux Invictus, organisés en Ontario en 2017.

5. Clarifier la relation entre le *Code des droits de la personne* et la LAPHO

Dans son rapport, M^{me} Moran a mis en évidence la grande confusion entourant la relation entre le *Code des droits de la personne* et la LAPHO, qui risquerait de s'accroître à mesure que de nouvelles obligations entreraient en application. C'est pourquoi elle a insisté sur la nécessité d'expliquer cette relation dans l'ensemble des communications et des documents de sensibilisation du public qui conviennent.

La Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) a conçu une vidéo d'apprentissage en ligne sur l'interaction entre les deux lois (disponible sur Internet), mais la confusion persiste. Ainsi, dans son rapport initial, le comité chargé d'élaborer la norme sur l'emploi a proposé comme première recommandation d'améliorer la clarté de la relation entre le Code et la LAPHO. Pour ce faire, le comité a d'abord prié le gouvernement et la CODP d'explorer les causes de cette confusion.

6. Planifier de nouvelles normes

M^{me} Moran enjoignait au gouvernement de lancer un processus de consultation publique pour faire ressortir les principales lacunes du régime réglementaire, dans l'optique d'élaborer des normes supplémentaires pour y remédier.

Elle lui recommandait, entre autres choses, d'entreprendre un grand processus pour déterminer le meilleur moyen d'assurer un maximum de progrès en matière d'accessibilité des soins de santé et de l'éducation. Cette démarche, indiquait-elle, pourrait se traduire par une série de normes ciblées et opportunes, plutôt que par des obligations applicables à l'échelle des secteurs pouvant facilement prendre une décennie, voire plus, à élaborer et à mettre en œuvre. Comme il a été précisé plus haut, des comités avaient été créés afin d'élaborer des normes pour les soins de santé et l'éducation, mais leurs travaux ont été interrompus.

De plus, le rapport mettait en lumière deux grandes lacunes sur le plan de l'accessibilité qu'il fallait pallier : le milieu bâti et les sites extranet. M^{me} Moran demandait au gouvernement d'amorcer la modernisation des installations en exigeant la prise de mesures rapidement réalisables, comme l'aménagement d'entrées et de salles de bain accessibles. Enfin, elle le pressait de remédier à l'exclusion des sites extranet des exigences de la LAPHO (un site extranet est une extension du réseau interne d'une organisation à laquelle peuvent se connecter des utilisateurs externes). Le comité responsable de réviser les normes sur l'information et les communications se penche actuellement sur la question des sites extranet.

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

M^{me} Moran soulignait qu'il fallait considérer les normes de la LAPHO comme la base et non le sommet des efforts déployés pour favoriser l'accessibilité. Par exemple, le matériel de soutien servant à l'élaboration des plans d'accessibilité pluriannuels devrait porter sur l'élimination des obstacles non visés par les exigences de la LAPHO, et un programme d'attestation (comme la

certification environnementale LEED) pourrait motiver les organisations à dépasser les cibles minimales. De plus, la reconnaissance des défenseurs de l'accessibilité mettrait en valeur la force du leadership et le succès de certaines initiatives. M^{me} Moran recommandait d'offrir des incitations fiscales pour encourager les petites entreprises à dépasser les normes de la LAPHO, une idée aussi proposée dans le rapport Beer.

En 2015, le gouvernement a lancé le concours annuel pour le Prix David C. Onley pour le leadership en matière d'accessibilité, destiné à reconnaître les particuliers et les organisations qui font preuve d'un leadership remarquable afin de sensibiliser aux questions d'accessibilité et de handicap dans les collectivités. La même année, à l'occasion du 10^e anniversaire de la LAPHO, le Prix du champion a été remis en Ontario pour reconnaître les efforts fournis à l'échelle locale, allant de la collecte de fonds à l'aménagement d'un environnement accessible.

À la fin de 2015, le gouvernement a commencé à travailler sur un programme d'attestation de la formation pour les tiers bénévoles, qui récompenserait les entreprises dépassant les exigences de la LAPHO. Ce concept est en train d'être développé dans le cadre du projet « BIG IDeA » à l'Inclusive Design Research Centre, grâce au financement du gouvernement au titre du programme InterActions pour le changement.

8. Améliorer les processus de la LAPHO

Enfin, M^{me} Moran suggérait au gouvernement plusieurs moyens de perfectionner les processus visés par la LAPHO, notamment qu'il permette de modifier légèrement les normes sans devoir passer par le processus d'élaboration complet, qu'il effectue un examen ciblé sur le rôle et les ressources des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité et qu'il abroge la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* après avoir vérifié que les bonnes dispositions ont été intégrées au cadre de la LAPHO. De plus, M^{me} Moran exhortait le gouvernement, d'une part, à exiger que les projets visés par les normes sur la conception des espaces publics soient approuvés avant la construction et, d'autre part, à trouver une façon de soumettre les dispositions sur l'accessibilité du Code du bâtiment au processus d'examen des normes de la LAPHO.

Des modifications mineures ont été apportées aux normes visant le transport et la conception des espaces publics en dehors du processus d'examen des normes et, comme il a été précisé précédemment, l'abrogation de certaines sections de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* a été proclamée.

Autres lois canadiennes sur l'accessibilité

Les intervenants de la communauté des personnes handicapées ont salué la LAPHO, la décrivant comme une loi avant-gardiste en Ontario et dans le reste du Canada. À l'heure actuelle, le gouvernement fédéral et deux gouvernements provinciaux en sont à différentes étapes de l'adoption d'une loi sur l'accessibilité semblable, fondée sur des normes.

En juin 2018, après de vastes consultations publiques, le gouvernement du Canada a présenté son projet de loi pour l'éventuelle *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le 27 novembre, après

quelques modifications, le projet de loi a fait l'objet de la troisième lecture à la Chambre des communes et a été présenté au Sénat.

La Loi vise à profiter à tout le monde, particulièrement aux personnes handicapées, en faisant du Canada un pays exempt d'obstacles, notamment par le repérage, l'élimination et la prévention de ces derniers notamment dans les sphères suivantes : l'emploi; le milieu bâti; les technologies de l'information et des communications et d'autres outils de communication; l'achat de biens, de services et d'installations; la conception et la prestation de programmes et de services; le transport. Il est suggéré que les normes soient définies et révisées par une nouvelle organisation, l'Organisation canadienne d'élaboration des normes d'accessibilité.

Alors que la LAPHO relève de la compétence provinciale, l'instrument proposé s'appliquerait quant à lui à tous les domaines du ressort du gouvernement fédéral, y compris au Parlement et au gouvernement du Canada, aux transporteurs interprovinciaux et internationaux, aux services de radiodiffusion et de télécommunications ainsi qu'aux secteurs bancaire et financier. Le projet de loi ne réduit aucune des obligations prévues par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, à laquelle il vient s'ajouter de façon complémentaire.

En décembre 2013, la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* est entrée en vigueur. En vertu de celle-ci, le Manitoba s'engage à accomplir des progrès significatifs en matière d'accessibilité d'ici 2023, pour devenir une province plus inclusive pour tous. Le gouvernement entend créer cinq normes, de concert avec des représentants de la communauté des personnes handicapées et des organisations des secteurs public et privé. Seule la norme visant les services à la clientèle est en vigueur pour le moment. Quant à elles, les normes sur l'emploi ainsi que l'information et les communications sont en cours d'élaboration. Celles sur le milieu bâti et le transport seront fixées prochainement. L'examen obligatoire quadriennal de la Loi est en cours.

En 2017, la Nouvelle-Écosse est devenue la troisième province canadienne à adopter une loi sur l'accessibilité, se fixant pour objectif d'être accessible d'ici 2023. À la suite de consultations, le gouvernement a annoncé la stratégie « Accessibilité intégrale 2030 », qui établit un cadre et des priorités. Les normes visant le milieu bâti et l'éducation seront élaborées en premier, puis ce sera le retour des normes régissant l'emploi, les biens et les services, l'information et les communications ainsi que le transport.

Tendances démographiques

Les lois et les normes en matière d'accessibilité font leur apparition dans un contexte d'évolution démographique rapide. Comme on le sait, le nombre de handicaps croît avec l'âge.

Or, comme nous vivons dans une société vieillissante, le nombre de personnes handicapées en Ontario augmente, tant d'un point de vue relatif qu'absolu.

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017⁶, on compte en Ontario 2,6 millions de personnes handicapées de 15 ans et plus, ce qui représente 24,1 % des jeunes et des adultes. Toutefois, le pourcentage de personnes handicapées est supérieur chez les aînés, s'élevant à 43,1 % chez les 65 ans et plus et à 53,5 % chez les 75 ans et plus. Statistique Canada prévoit que la proportion de personnes âgées passera de 15 % de la population du pays (chiffres de 2013) à 25 % d'ici 2038 et à 28 % d'ici 2063,⁷ ce qui viendra grossir la population de personnes handicapées.

Les répercussions sociales d'une incapacité sont d'autant plus grandes quand on tient aussi compte de la famille et des proches des personnes handicapées. Vue sous cet angle, la réalité du handicap touche directement 53 % des Canadiens.⁸

Emploi des personnes handicapées

Toujours selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, parmi les Ontariens de 25 à 64 ans occupant un emploi, on ne comptait que 58 % de personnes handicapées, un pourcentage bien inférieur au 81 % de personnes non handicapées.⁹ En juin 2017, le gouvernement de l'Ontario a lancé l'initiative « Accès aux talents : Stratégie ontarienne d'emploi pour les personnes handicapées », qui invite les employeurs d'au moins 20 employés à embaucher au moins une autre personne handicapée. Fondée sur une approche collaborative, cette stratégie pangouvernementale vise à réunir les ministères, les employeurs et les particuliers pour qu'ils éliminent ensemble les obstacles dans le milieu de travail. Voici ses quatre piliers :

- Inspirer et soutenir les jeunes et les étudiants handicapés;
- Épauler et soutenir les employeurs à titre de champions et de partenaires;
- Créer des services d'emploi et de formation intégrés et centrés sur la personne;
- Faire du gouvernement de l'Ontario un employeur de premier plan et un agent de changement.

Le gouvernement a créé la Table axée sur le partenariat en matière d'emploi, regroupant 17 dirigeants d'entreprises et d'organismes sans but lucratif, dans le but de guider la mise en œuvre de la stratégie et de promouvoir le potentiel de rentabilité que représente l'embauche des personnes handicapées. La Division des politiques d'accessibilité, de la Stratégie d'emploi

⁶ STATISTIQUE CANADA. Tableau 13-10-0374-01. Personnes avec et sans incapacité âgées de 15 ans et plus, selon le groupe d'âge et le sexe, Canada, provinces et territoires.

⁷ <<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/91-520-x/2014001/c-g/desc/desc2.5-fra.htm>> Consulté le 2018-12-17

⁸ ONTARIO DISABILITY EMPLOYMENT NETWORK. <<https://odenetwork.com/businesses/why-hire>> Consulté le 2019-01-08

⁹ STATISTIQUE CANADA. Tableau 13-10-0377-01. Situation d'activité des personnes ayant une incapacité et des personnes sans incapacité âgées de 25 à 64 ans, selon le groupe d'âge et le sexe, Canada, provinces et territoires.

et de la liaison de la DGAO est en train d'organiser le lancement de la stratégie à l'échelle du gouvernement provincial.

COMMENTAIRES SOUMIS DANS LE CADRE DE L'EXAMEN

Pour l'essentiel, l'examen a consisté en un vaste processus de consultation publique, qui a sollicité divers canaux de communication. Encore une fois, je tiens à dire un immense merci pour l'accueil des personnes et des organisations qui ont contribué à l'examen. Je suis particulièrement reconnaissant envers les nombreuses personnes qui – malgré leur horaire bien rempli et, parfois, les longues distances à parcourir – ont pris de leur temps pour venir exprimer leurs points de vue, leurs suggestions et leurs expériences de vie. Sans leur générosité, ce rapport n'aurait pas été possible. J'ai fait de mon mieux pour rendre compte de tout ce qui a été dit et répondre aux nombreuses préoccupations et idées exprimées.

Lors de la planification de l'examen, j'ai fait un effort tout spécial pour ne pas me limiter aux groupes de défense des droits bien connus et aller à la rencontre des personnes handicapées et de leur famille près de chez elles. C'est pourquoi, en juin 2018, nous avons tenu notre première assemblée publique au Variety Village à Toronto, suivie en octobre d'une séance au Grandview Children's Centre à Oshawa. L'été et l'automne derniers, j'ai voyagé dans la province pour faire des rencontres à l'Université de Carleton à Ottawa, au centre des congrès de London, au Hart House dans le centre-ville de Toronto, aux bureaux de Newmarket dans la région de York et dans un hôtel bien situé de Thunder Bay. Ensuite, en mai, j'ai animé un groupe de réflexion à l'Université de Toronto à Scarborough avec un éventail d'experts, le tout dans l'optique de mieux connaître les tendances actuelles en matière d'accessibilité. Par ailleurs, une consultation publique en ligne a été organisée en août et deux téléconférences ont eu lieu avec des groupes d'intervenants du secteur public. À cela s'ajoutent les conversations informelles, mais pertinentes que j'ai eues ces derniers mois avec une foule de personnes venant de tous les horizons et possédant toutes sortes de compétences.

Un site Web a aussi été créé. Cet outil se voulait un moyen de fournir régulièrement de l'information sur les activités et une plateforme pour déposer des propositions écrites. Celles-ci pouvaient être envoyées par courriel ou à l'aide d'une option de téléchargement en ligne (document ou formulaire de commentaire). En outre, une recherche préliminaire sur l'accessibilité au Canada et ailleurs dans le monde a permis d'apporter un complément d'information aux commentaires.

Le degré de participation à l'examen était encourageant : environ 300 participants ont assisté aux réunions, que ce soit en personne ou en ligne, et plus de 100 propositions ont été reçues (26 d'organisations et le reste de particuliers). Vu la multitude de commentaires exprimés, il n'est pas surprenant que toute une panoplie de problèmes ait été soulevée. Cependant, à cause des contraintes d'espace, il m'était impossible de couvrir tout ce qui a été dit, alors j'ai essayé de dégager les principaux thèmes évoqués dans les consultations.

Le contenu peut être divisé en quelques grandes catégories :

- Progrès dans l'application de la LAPHO
- Évaluation du processus d'élaboration des normes
- Manque d'écoute généralisé
- Obstacles et moyens de les lever
- Application de la LAPHO
- Difficultés de mise en œuvre
- Problèmes liés au handicap non visés par la LAPHO

Progrès dans l'application de la LAPHO

Engagement en matière d'accessibilité

Avant toute chose, je tiens à dire que tous les commentaires présentés dans le cadre de l'examen s'appuient sur un solide engagement en matière d'accessibilité. Les personnes handicapées considèrent l'accessibilité comme primordiale, car c'est ce qui leur permet de participer à tout ce que propose l'Ontario. L'accessibilité est perçue comme indispensable à une inclusion complète et véritable. Par exemple, un participant a affirmé « Nous devons avoir accès à tout, comme les autres », et quelqu'un d'autre a dit « Sans accès égal, pas d'égalité des chances ». Les personnes âgées ont d'ailleurs su se faire entendre, disant chercher la meilleure façon possible de vivre dans la santé, le bonheur et la dignité.

Les représentants de nombreuses organisations assujetties à la LAPHO ont, eux aussi, manifesté leur grand appui à l'accessibilité. Qu'on pense aux municipalités, aux hôpitaux ou aux écoles, il ne fait aucun doute que l'engagement pour un Ontario sans obstacle s'est ancré dans la société.

Par ailleurs, le vieillissement de la population donne une impulsion à la mise en œuvre de l'accessibilité. Dans le cadre de l'examen, on a rappelé que les risques d'incapacité augmentent avec l'âge, si bien qu'à mesure que les baby-boomers atteindront l'âge de la retraite, le nombre de personnes handicapées devrait connaître une hausse constante – tant d'un point de vue relatif qu'absolu. À l'heure actuelle, si l'on prend en compte la famille et les proches des personnes handicapées, la réalité du handicap touche directement plus de la moitié de la société.

Situation actuelle

Une importante question se pose alors : sommes-nous encore loin de l'idéal de province accessible vers lequel tend la LAPHO? Saurons-nous concrétiser cette vision d'ici 2025, comme promis?

L'accessibilité est perçue comme indispensable à une inclusion complète et véritable.

Certaines personnes handicapées se sont montrées optimistes, affirmant être satisfaites de l'élaboration de la LAPHO, une bonne loi selon elles. Un participant trouvait que l'accessibilité des espaces publics, comme les parcs, s'améliorait constamment, que le transport ne cessait de s'améliorer lui aussi et, enfin, que les entreprises devenaient de plus en plus ouvertes, des progrès qui devraient tous être salués. Un groupe de défense des droits a indiqué que nous avons fait un premier pas dans la bonne direction, tandis qu'un autre trouvait que la LAPHO et ses règlements d'application avaient fait avancer l'Ontario dans sa quête vers la pleine accessibilité. Des observateurs du secteur municipal ont abondé en ce sens, en mentionnant que nous n'aurions pas fait autant de progrès sans la LAPHO. La plupart des participants étaient d'avis que la LAPHO avait mis en lumière les problèmes d'accessibilité et changé le discours en le réorientant vers un modèle fondé sur des normes. Les groupes de défense des droits, les personnes handicapées et les secteurs assujettis avaient l'impression générale que nous étions sur la bonne voie.

Le problème, comme l'ont souligné énormément de participants, réside dans le fait que les progrès ont été atrocement lents. « L'Ontario a fait beaucoup de chemin, mais nous sommes loin d'être arrivés à destination » est d'ailleurs un commentaire qui revenait fréquemment parmi les participants plus optimistes. Quelqu'un a relativisé le leitmotiv du gouvernement provincial, comme quoi l'Ontario est un chef de file mondial, en disant que c'est comme si nous avions un mètre d'avance dans une course de 100 mètres, mais qu'il restait encore 95 mètres avant la ligne d'arrivée.

De nombreux participants du processus de consultation ont exprimé une colère grandissante à cause de la lenteur des changements.

Au Variety Village, la mère d'un homme handicapé de 33 ans, qui revendique les droits de son fils depuis qu'il a deux ans, a dit combien les choses avaient tardé avant de bouger. Selon elle, les progrès dans l'application de la LAPHO ont stagné ces dernières années, une impression largement partagée. Un groupe communautaire a d'ailleurs dit que depuis l'examen Moran, la mise en œuvre de l'accessibilité n'avait pas avancé, sinon à un pas de tortue. « On dirait que nous sommes sur un chemin interminable, dont le bout semble toujours s'éloigner. » Quelqu'un d'autre a expliqué que certaines personnes handicapées préfèrent insister sur l'exercice de leurs droits plutôt que sur l'élimination d'obstacles, en ajoutant que les cas de violation semblent se multiplier. Certains se demandaient s'il était judicieux d'élaborer de nouvelles normes alors que si peu de progrès ont été réalisés jusqu'à présent. Peut-être devrions-nous repartir à zéro et nous assurer de bien faire notre travail pour une seule et unique norme.

Un étudiant universitaire handicapé a évoqué le peu de mesures prises dans la foulée des deux examens précédents, puis a demandé où se trouve le leadership politique, qui nous éviterait de passer autant de temps sur ce processus. J'ai entendu à maintes reprises que la plupart des personnes handicapées, comme elles sont tellement accaparées par les considérations logistiques à prendre en compte pour passer à travers chaque journée, n'ont ni le temps ni l'énergie de se battre pour leurs droits. Le message à retenir, exprimé par beaucoup de monde, est le suivant : les personnes handicapées continuent de se buter à des obstacles majeurs dans toutes les sphères de leur vie. J'examinerai ces obstacles en détail plus loin dans la présente section.

*« On dirait que nous sommes sur un chemin interminable,
dont le bout semble toujours s'éloigner. »*

Le rythme des changements a été particulièrement lent dans les petits villages ruraux de l'Ontario. Aux dires d'un résident, « la lutte pour créer un comté accessible continue d'être ardue, et les victoires sont rares ». Une femme s'occupant de son mari depuis 47 ans a convenu que des progrès minimes valent mieux que rien du tout, mais a confié en avoir assez de la bataille, qui dure depuis trop longtemps. Une membre d'un comité consultatif municipal de l'accessibilité a fait savoir que, de toutes les personnes handicapées à qui elle a parlé, aucune n'avait quelque chose de positif à dire sur l'accessibilité dans sa ville.

Échéance de 2025

L'échéance de 2025 prévue par la LAPHO pour assurer l'accessibilité est matière à débat. Selon certains observateurs, nous sommes non seulement très en retard, mais aussi sur la mauvaise voie pour atteindre l'inclusion totale d'ici 2025. Comme l'a souligné un intervenant du groupe, au rythme où se font les progrès, l'Ontario est très loin d'être entièrement accessible d'ici 2025. Par conséquent, une amélioration radicale s'impose dans la mise en place et l'application de la LAPHO. Quelqu'un d'autre a signalé que 2025 arrivera en un clin d'œil, alors le gouvernement doit se mettre à réfléchir sérieusement à la manière de réaliser son objectif.

Toutefois, d'autres commencent à douter de la faisabilité de la chose. En effet, on croit de plus en plus que l'objectif de 2025 est irréaliste et qu'il devrait être remplacé ou modifié. Une personne a d'ailleurs proposé que l'objectif soit plutôt de rendre l'Ontario « aussi accessible que possible » d'ici 2025.

S'il y a autant de scepticisme par rapport au respect de l'échéance, c'est en bonne partie à cause de l'état du milieu bâti, le principal obstacle pour les personnes handicapées selon un observateur. Il semblerait que personne ne croit que l'Ontario puisse être accessible d'ici 2025; il suffit de jeter un œil aux alentours pour constater que c'est impossible. Un membre d'un comité consultatif municipal de l'accessibilité est du même avis, craignant qu'il soit difficile d'expliquer aux personnes handicapées la raison pour laquelle tout ne sera pas accessible à la date prévue.

Manque de connaissance du public

D'après les personnes handicapées et les autres intervenants, la lenteur des progrès est largement attribuable à la méconnaissance de la LAPHO 13 ans après son adoption. En effet, les entreprises semblent ne pas connaître leurs obligations, ou n'en posséder qu'une connaissance partielle, tandis que le public – y compris les personnes handicapées – paraît très peu informé. Un participant a résumé la situation ainsi : « La LAPHO n'est pas connue. Point. » On a toutefois reconnu que certaines personnes handicapées sont au fait de la LAPHO, mais en précisant qu'elles comprennent mal son utilité, ce qui suscite du mécontentement vis-à-vis du personnel des organisations lorsque les attentes sont déçues. Dans le cadre de l'examen, les participants ont souvent réclamé l'organisation de campagnes de sensibilisation et d'information continues auprès du public, sur l'accessibilité en général et la LAPHO en particulier.

Confusion entourant des concepts de base

Il est ressorti des consultations une grande confusion par rapport à quelques concepts de base de la LAPHO : l'accessibilité, la notion de handicap et le lien avec le *Code des droits de la personne*.

Qu'est-ce que l'accessibilité?

Dans le cadre de l'examen, les experts universitaires et les consultants travaillant auprès d'organisations assujetties ont évoqué la nécessité de clarifier ce qu'on entend par « accessibilité » et « pleine accessibilité ». Apparemment, les fournisseurs de services ont du mal à définir l'accessibilité et à comprendre leurs obligations, en plus d'être confus par rapport à l'« échéance » de 2025.

À la consultation de Thunder Bay, une personne a indiqué que la LAPHO était aujourd'hui perçue comme une loi couvrant tout ce qui concerne l'accessibilité. Cependant, dans les faits, la plupart des sujets liés à l'accessibilité soulevés pendant la séance ne sont pas traités par la LAPHO. D'autres participants ont souligné que, comme la pleine accessibilité est définie différemment par chacun, il sera difficile d'un jour prouver l'atteinte de l'objectif.

Lors de la consultation au centre Hart House, un intervenant a proposé d'abandonner l'idée que l'Ontario deviendra entièrement accessible d'ici 2025 « comme par magie », pour plutôt fixer des buts concrets et des résultats mesurables dans le cadre d'un processus continu. Compte tenu de l'évolution constante de l'information, des communications et des infrastructures, il est logique de vouloir poser des jalons précis. C'est pourquoi nous devrions prendre des mesures ultra concrètes pour la suite des choses. Dans le même ordre d'idées, une autre personne a affirmé que la LAPHO est une loi évolutive et, par conséquent, ne devrait pas s'achever en 2025 : la société est en constante mutation et la technologie se modernise sans cesse. D'autres

intervenants ont avancé que les normes ne devraient pas seulement prévoir des échéances pour l'atteinte des résultats, mais aussi des objectifs intermédiaires pour les grandes étapes.

La LAPHO est aujourd'hui perçue comme une loi couvrant tout ce qui concerne l'accessibilité.

À la lumière de l'expertise d'une personne en matière de handicaps, pour mesurer l'accessibilité, il faudrait mesurer les résultats. Pour ce faire, une approche tout à fait différente s'impose : il faut établir un résultat mesurable et très précis comme objectif, puis laisser aux entreprises et aux autres secteurs la liberté de choisir la manière de le réaliser. Il s'agit d'une discussion de grande portée, bien loin de se limiter à l'Ontario.

Définition de « handicap »

Une autre série de questions concerne la signification de « handicap ». Une chercheuse a indiqué que la définition de « handicap » de la LAPHO repose sur une approche médicale selon laquelle un handicap est un problème de santé. Elle et d'autres ont réclamé une révision de cette définition, qui devrait être harmonisée avec celle de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies. (On peut lire : « Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. ») La définition des Nations Unies se fonde sur une conception sociale du handicap axée sur les obstacles environnementaux plutôt que sur la santé individuelle.

Lors d'une conférence d'experts internationale, il a été suggéré que les lois sur l'accessibilité comme celle de l'Ontario intègrent le vieillissement aux déterminants du handicap physique, qui inclut maintenant les lésions corporelles, les anomalies congénitales et les maladies. Bien entendu, cela s'explique par le fait que le vieillissement et les handicaps soulèvent le même type de problèmes d'accessibilité.

Par ailleurs, les consultations ont montré que de nombreuses personnes ayant un handicap invisible se sentent exclues de la LAPHO. Certains pensent qu'il y aurait lieu d'améliorer la situation en modifiant la définition de « handicap » – qui inclut actuellement les incapacités physiques, les troubles du développement, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux – pour y ajouter explicitement les handicaps invisibles, comme les sensibilités à l'environnement et la démence.

Lien avec le Code des droits de la personne

Le lien entre le *Code des droits de la personne* et la LAPHO demeure une source de confusion permanente. Les organisations craignent que même si elles respectent les normes de la LAPHO, elles puissent être déclarées non conformes à l'exigence du Code selon laquelle elles doivent s'adapter aux besoins des personnes handicapées si cela n'impose pas une contrainte

excessive. Par conséquent, le gouvernement a été poussé à harmoniser les dispositions des deux lois.

Un autre problème a été soulevé durant les consultations, à savoir que la LAPHO, bien qu'elle indique ne pas réduire les obligations prévues par d'autres lois, ne fait pas état de la primauté du Code sur les autres lois, qui n'est d'ailleurs pas mentionné explicitement dans le texte. Le RNAI, qui lui indique bel et bien que les normes d'accessibilité ne remplacent pas les exigences du Code, ne définit aucunement la nature desdites exigences.

*Le lien entre le Code des droits de la personne et la LAPHO demeure
une source de confusion permanente.*

Mettant à profit son expertise, une personne a expliqué la relation complémentaire entre les deux lois : la LAPHO – comme les dispositions pour un milieu sans obstacle du Code du bâtiment – fixe des normes minimales en matière de réduction des barrières dans l'intérêt du plus grand nombre de personnes possible, tandis que le Code des droits de la personne impose l'obligation de répondre aux demandes individuelles de mesures d'adaptation si cela n'impose pas une contrainte excessive. Durant les consultations, quelqu'un a fait savoir que la LAPHO avait été conçue pour éliminer la nécessité des mesures d'adaptation individuelles en misant sur l'inclusion par la conception. Le comité d'élaboration responsable des normes sur l'emploi a soutenu que le Code vise à garantir un résultat, c'est-à-dire des mesures d'adaptation pour les employés, et que les normes sur l'emploi de la LAPHO nécessitent des processus et des procédures pour faciliter l'atteinte de ce résultat.

Dans le cadre de l'examen, il a été dit qu'un flou entoure les dispositions du Code, ce qui rend les employeurs circonspects à l'idée d'embaucher des personnes handicapées. Certains avançaient qu'il serait préférable pour les efforts d'information du public de ne pas insister sur le Code, mais plutôt sur la conformité avec les normes de la LAPHO.

Coordination entre le fédéral et le provincial

Étant donné l'adoption imminente de la loi sur l'accessibilité fédérale, la question de l'uniformisation a été soulevée à nouveau. Les intervenants ont demandé au gouvernement de l'Ontario d'harmoniser les normes de la LAPHO avec l'éventuelle *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Certains se sont montrés inquiets que la création de différentes normes d'accessibilité dans différentes provinces ne se traduise par un amalgame d'exigences qui mettra des bâtons dans les roues aux entreprises exerçant leurs activités dans plus d'une province. Encore une fois, une certaine forme de coordination serait de mise.

Vers un changement culturel

Nombre de participants ont souligné que la LAPHO et l'accessibilité ne sont pas la même chose, malgré qu'on tende à les confondre dans les conversations courantes. En règle générale, on considère que la mise en œuvre de l'accessibilité nécessitera plus que des lois et des règlements. Ce qu'il faut, c'est une transformation culturelle radicale, une mutation sociale faisant de l'accessibilité non pas un simple aspect à considérer, mais bien une priorité. Quelqu'un nous a invités à réfléchir attentivement à l'esprit du projet. L'objectif est la pleine participation, les procédures et les processus ne représentant qu'une petite partie du tout.

Une femme d'un petit village a raconté qu'une fois, à l'occasion d'un cours de danse accessible, la billetterie avait été placée dans une place de stationnement pour personnes handicapées. À dire vrai, ce n'est pas tant la conformité qu'il faut encourager, mais plutôt une prise en considération réfléchie de l'accessibilité. Le but est de rendre les collectivités accessibles parce que c'est la bonne chose à faire pour les voisins, les amis et les familles.

En fait, dans le cadre de l'examen, on a appris que tous les récents comités d'élaboration avaient discuté de mesures non réglementaires afin de réaliser les visées de la LAPHO. Certains sont d'avis que le cadre réglementaire de la LAPHO nécessite dans l'ensemble un second regard, dans l'optique de régler les problèmes et de générer des résultats. Le processus actuel est perçu comme défavorable à l'innovation et à la prise de risques. Selon cette perspective, le gouvernement n'est pas la solution, mais un outil, ce qui contraste avec l'idée selon laquelle la loi réglerait tout. Son rôle consiste à donner l'exemple de l'accessibilité dans la pratique et à réunir les entreprises et les autres organisations autour de l'objectif commun consistant à propulser le changement.

Ce n'est pas tant la conformité qu'il faut encourager, mais plutôt une prise en considération réfléchie de l'accessibilité.

La conduite avec facultés affaiblies et le recyclage ont été cités comme preuves que les attitudes et les comportements peuvent changer. On a suggéré de médiatiser des personnes handicapées réussissant bien dans la vie à la télévision et ailleurs pour qu'elles inspirent la jeunesse d'aujourd'hui (Terry Fox et Rick Hansen appartenant à une génération plus vieille). Par ailleurs, les dirigeants politiques pourraient redoubler d'ardeur pour promouvoir l'accessibilité en utilisant leurs grands moyens d'influence. Des approches créatives ont été proposées, comme le programme Time in My Shoes de Peterborough, dans le cadre duquel des personnes handicapées vont visiter des écoles, des établissements d'études postsecondaires et des entreprises pour contribuer à lever les obstacles comportementaux. D'autres ont suggéré que mettre les réussites de l'avant pourrait aussi être un moyen de reconnaître ceux qui se démarquent sur le plan de l'accessibilité et de présenter de nouvelles idées à concrétiser.

Le comité d'examen s'est fait dire qu'il faut impérativement reformuler la notion d'accessibilité de telle manière que les gens puissent se rendre compte que cela vaut l'argent et les efforts qui

y sont consacrés. Un groupe d'aînés vivant dans une région rurale de l'Ontario a exprimé la pensée de nombreuses personnes en proposant de répéter quatre messages à satiété :

- L'accès universel profite à tout le monde : les rampes d'accès profitent aux personnes en fauteuils roulants, mais aussi aux parents avec des poussettes et à quiconque a des difficultés pour monter ou descendre des marches.
- Nombre des mesures d'accessibilité ne sont pas onéreuses : il ne coûte rien à un employé de magasin de demander à une personne si elle a trouvé tout ce qu'elle cherchait.
- Des milieux de travail accessibles peuvent ouvrir un nouveau marché du travail : nombre de personnes qualifiées ont du mal à trouver du travail pour des raisons d'accessibilité.
- Les personnes handicapées sont également des consommateurs : elles parlent aux autres des magasins qui sont facilement accessibles et ne retournent pas dans ceux qui ne le sont pas.

Les arguments en faveur de l'accessibilité sont éloquentes, pourtant beaucoup considèrent qu'il n'existe pas d'intérêt économique à progresser dans ce domaine. Pour mieux faire valoir ces arguments, diverses solutions, allant d'inviter les chefs d'entreprise à la télévision pour parler des avantages de l'accessibilité à demander aux élus municipaux d'inciter les entreprises à devenir plus accessibles, ont été proposées. Il a été indiqué que le secteur privé fixe les priorités en fonction de l'argent à gagner, si bien que, sur le plan des ressources humaines, l'accent devrait être mis sur le recrutement et le maintien en poste de personnes talentueuses, plutôt que simplement sur le respect de la réglementation. En Ontario, les municipalités s'efforcent de devenir des collectivités-amies des aînés et perçoivent la prise en compte des besoins des aînés et l'accessibilité comme étant sensiblement la même chose. Beaucoup considèrent la prise en compte des besoins des aînés comme un moyen plus commode de convaincre les entreprises de rendre leurs locaux accessibles.

Les normes d'accessibilité à l'emploi de la LAPHO ont été décrites comme des moyens d'appuyer et de normaliser l'adaptation du milieu de travail. L'objectif est de favoriser l'apparition d'une culture de l'adaptation qui permettra d'optimiser l'apport des employés à leur organisation.

Les arguments en faveur de l'accessibilité sont éloquentes, pourtant beaucoup considèrent qu'il n'existe pas d'intérêt économique à progresser dans ce domaine.

Le comité d'examen s'est fait dire que le système éducatif est très susceptible de favoriser un changement culturel durable. Les programmes d'études devraient donc prendre en compte l'accessibilité à tous les niveaux – de l'école primaire à l'université en passant par l'école secondaire –, afin que cette notion devienne familière aux élèves et aux étudiants. Le gouvernement devrait notamment travailler de concert avec les établissements d'enseignement postsecondaire en vue d'intégrer l'accessibilité aux programmes d'études professionnelles et techniques, comme ceux en architecture, en marketing, en urbanisme, en communication, en informatique, en génie, en soins de santé et en enseignement. À la longue, cela permettra de former une main-d'œuvre au fait des nécessités en matière d'accessibilité.

Une autre des mesures proposées a été de sensibiliser la population à la lutte contre la discrimination fondée sur la capacité physique en mettant sur pied un nouvel organisme appelé Direction générale pour les droits des personnes handicapées.

Manque de leadership au sein du gouvernement

Nombre d'intervenants ont demandé au gouvernement de l'Ontario de donner un second souffle à la LAPHO, reprenant ainsi les propos tenus dans les rapports Beer et Moran. En effet, sur le plan du leadership, le gouvernement n'a pratiquement rien fait.

Les participants ont exhorté le gouvernement à s'engager de nouveau publiquement à faire en sorte que l'Ontario soit entièrement accessible à l'horizon 2025. Certains ont invité le gouvernement à adopter, à rendre public et à mettre en œuvre un plan de grande ampleur sur plusieurs années pour y parvenir. Les consultations ont fait ressortir que le gouvernement devrait prendre de l'avance sur le secteur privé en se conformant à toutes les normes et en montrant l'exemple.

La perception générale est que les personnes qui se trouvent au sommet, à commencer par le premier ministre, les ministres et les hauts fonctionnaires, devraient faire preuve d'un leadership fort. La création d'un ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité a été bien accueillie et jugée comme une bonne idée, puisque le nombre des personnes handicapées augmente avec l'âge. Certains sont d'avis que la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario devrait être réformée afin d'avoir plus de pouvoir pour mettre en œuvre la LAPHO et la faire respecter. D'autres ont fait observer que cette direction jette l'argent par les fenêtres, puisque des fonds et du temps ont été investis pour procéder à des consultations sur la création d'un organisme de certification de l'accessibilité, mais que le projet a été abandonné sans explications.

De l'avis de beaucoup, la clé réside dans l'adoption d'une démarche coordonnée à l'échelle de la fonction publique à laquelle participeront de manière ininterrompue plusieurs ministères travaillant main dans la main avec des organismes ayant pour mission d'améliorer l'accessibilité. Autrement dit, l'accessibilité devrait incomber à tous les ministères et non pas seulement au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Ce type de démarche globale aurait donné de bons résultats dans certains pays, comme l'Australie, très probablement en raison du fait que des fonctionnaires du ministère des Finances ont pris part au processus décisionnel sur l'accessibilité.

Les personnes qui se trouvent au sommet, à commencer par le premier ministre, les ministres et les hauts fonctionnaires, devraient faire preuve d'un leadership fort.

Il a été proposé d'apporter des changements administratifs à la fonction publique de l'Ontario pour améliorer le leadership du gouvernement. Un seul ministre (avec l'aide d'un sous-ministre ou d'un sous-ministre adjoint occupant à temps plein les nouvelles fonctions de directeur

général de l'accessibilité) devrait être chargé de veiller à ce que la fonction publique de l'Ontario devienne un employeur et un fournisseur de services entièrement accessibles. Les lettres de mandat du premier ministre et des ministres devraient contenir des instructions visant à leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités en matière d'accessibilité. En outre, le gouvernement devrait adopter une stratégie exhaustive visant à s'assurer que les deniers publics ne servent jamais à dresser ou à maintenir des obstacles nuisant à l'accessibilité. La stratégie devrait s'appliquer aux fonds publics octroyés aux secteurs public et privé, et porter sur les dépenses en capital et en infrastructures, les paiements de transfert, l'acquisition de biens, de services et d'installations, les subventions et les prêts destinés à la création d'entreprise, ainsi que les subventions à la recherche. Les bénéficiaires de fonds publics devraient être tenus de se conformer à la LAPHO, mais aussi au *Code des droits de la personne*.

Par ailleurs, le gouvernement devrait élaborer et mettre en œuvre un plan détaillé pour réaliser l'examen de la législation ontarienne promis de longue date, ainsi que celui des nouvelles lois et des nouveaux règlements, afin de mettre au jour les problèmes d'accessibilité.

Évaluation du processus d'élaboration des normes

Le processus d'élaboration des normes grâce à la participation des personnes handicapées, des secteurs concernés et du gouvernement provincial est au cœur de la LAPHO. Voilà pourquoi les faiblesses du processus ont constitué l'élément central du rapport Beer, comme il a été mentionné plus haut dans le présent rapport. Plusieurs participants au processus actuel ont affirmé au comité d'examen avoir le sentiment que les problèmes recensés dans le rapport Beer ont été résolus et que le processus fonctionne désormais aussi bien que possible. Certains observateurs des secteurs concernés ont reconnu que le processus s'était sensiblement amélioré au fil des années.

Changement de la structure

Pour tenir compte des recommandations du rapport Beer, le gouvernement a décidé de charger le Conseil consultatif des normes d'accessibilité de créer et d'examiner toutes les normes, et ce conseil, siégeant comme un comité d'élaboration des normes (CEN), a réalisé un examen du service à la clientèle. En revanche, le gouvernement a, par la suite, choisi de mettre sur pied des CEN en plus du Conseil consultatif des normes d'accessibilité pour poursuivre le travail d'élaboration des normes. Comme l'a fait observer un intervenant, cette décision nous a pratiquement fait revenir au système non coordonné que nous avons avec les cinq premiers comités. Par conséquent, la province devrait accepter la recommandation du rapport Beer de confier le processus d'élaboration des normes à un Conseil ontarien de l'accessibilité qui est indépendant du gouvernement.

Des doutes ont été exprimés quant à la structure du processus d'élaboration des normes. Il a semblé qu'un processus visant à proposer des règlements au gouvernement sera inévitablement davantage une question de négociation qu'une question de collaboration. Une démarche collaborative est nécessaire, alors que la structure quelque peu antagonique du processus semble nuire à l'adoption d'une telle démarche.

Soutien et procédures

Le comité d'examen s'est fait dire que le soutien de la DGAO aux récents comités d'élaboration des normes était « on ne peut plus adéquat » et qu'il était « étonnant » de travailler avec le personnel de cette direction. Par exemple, le choix des membres a donné lieu à la mise sur pied d'un comité des transports qui s'est concentré sur des problèmes systémiques plutôt que des projets personnels. La DGAO a également fourni d'utiles conseils pour expliquer le rôle des comités et la manière dont fonctionne le processus. Elle a fait ce qu'il fallait pour que des connaissances techniques soient données quand c'était nécessaire. En revanche, un autre intervenant a exhorté la DGAO à mettre du personnel auxiliaire à la disposition exclusive des personnes handicapées qui siègent aux CEN, et déclaré que, selon lui, la DGAO tentait d'influer sur le travail des CEN, alors qu'elle devrait rester neutre.

Un processus visant à proposer des règlements au gouvernement sera inévitablement davantage une question de négociation qu'une question de collaboration.

Il a été proposé de changer la manière dont fonctionne le processus dans le but d'élaborer des normes plus rigoureuses. L'un des changements proposés a été de modifier les procédures de vote des CEN de manière à ce que les recommandations soient adoptées à la majorité de 50 % au lieu de 75 %, comme c'est actuellement le cas (au moins la moitié de la majorité de 50 % devrait représenter le secteur des personnes handicapées). Il a semblé que l'actuelle façon de faire est à l'origine de recommandations nivelées par le bas. Un autre changement proposé a été de faire siéger un représentant de la Commission ontarienne des droits de la personne à chacun des CEN en tant que membre avec ou sans droit de vote. En outre, une formation de sensibilisation aux droits de la personne a été préconisée pour le ministre ainsi que les membres du Conseil consultatif des normes d'accessibilité et des CEN.

Il a été proposé de faire en sorte que les CEN fonctionnent d'une manière plus transparente et responsable. Par exemple, durant les réunions des CEN, les membres et les intervenants ne devraient pas avoir à signer d'entente de confidentialité, les procès-verbaux devraient être plus détaillés et informatifs, et les occasions pour les groupes communautaires de faire des exposés aux CEN devraient être diffusées plus largement. Il a également semblé que, si les CEN recommandent des mesures en plus des normes, il faudrait que cela soit secondaire à leur mission principale. Une autre proposition a été de veiller à ce que la diversité des handicaps – visibles, invisibles, épisodiques et liés à l'âge – soit représentée dans les CEN.

Le comité d'examen a également entendu les motifs de préoccupation au sujet du délai fixé dans la LAPHO pour examiner les normes. Certains estiment que l'obligation d'examiner les

normes tous les cinq ans est trop stricte et qu'il faudrait l'assouplir pour que les examens soient pertinents, constructifs et fondés sur des données probantes. Il a été constaté que, à l'issue des cinq ans, la mise en œuvre n'est toujours pas terminée et qu'il n'y a pas eu d'évaluation. Par exemple, quand les normes sur le transport ont été examinées, les obligations n'avaient pas toutes pris effet et il existait peu de données sur les résultats de celles qui étaient entrées en vigueur.

Comme il a été mentionné plus haut, la plupart des normes du milieu bâti ont été intégrées au Code du bâtiment plutôt que d'être adoptées sous la forme de règlements associés à la LAPHO, si bien qu'elles n'entrent pas dans le cadre du processus d'examen prévu par cette loi. Il a été recommandé d'appliquer les processus de la LAPHO relatifs à l'élaboration et à l'examen des normes aux dispositions sur l'accessibilité du Code du bâtiment.

Manque d'écoute généralisé

Les personnes handicapées ont souvent l'impression que personne ne les écoute. Cela a été dit à plusieurs reprises au comité d'examen.

Dans une ville de taille moyenne, les consultations publiques ont eu lieu deux ans avant l'ouverture d'un nouveau centre récréatif. Les personnes handicapées demandaient à ce qu'un arrêt de bus soit placé à la porte, mais tout ce qu'elles ont obtenu c'est qu'une ligne de bus soit modifiée, si bien qu'en hiver, ces personnes étaient obligées de descendre dans une zone sans trottoir. Une participante a déclaré au comité d'examen ne plus se faire beaucoup d'illusions sur le processus de consultation. Une autre a affirmé que l'on aura beau avoir des réunions, rien ne changera si les gens ne sont pas écoutés.

Effets des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité

Pour les personnes handicapées, les comités consultatifs municipaux de l'accessibilité constituent un important moyen de faire entendre leur voix. La question de savoir si ces comités sont écoutés a été beaucoup discutée. En règle générale, l'influence des comités semble varier grandement dans la province en fonction de l'attitude des conseils municipaux et des ressources dont disposent les comités.

Le comité d'examen a appris que les membres d'un de ces comités consultatifs ont remis leur démission au motif que personne ne prêtait attention aux choses importantes, si bien qu'ils se sentaient « frustrés en permanence ». Par exemple, le comité consultatif examine le plan des sites, mais des structures non conformes sont construites en fin de compte. Dans une autre municipalité, le comité consultatif de l'accessibilité a recommandé la modernisation du centre-ville, mais il n'a jamais vu les plans définitifs. Le comité d'examen s'est fait dire qu'à l'issue du projet, tout avait été fait de travers. Dans une troisième municipalité, le comité consultatif fait des recommandations, mais le conseil municipal n'en fait qu'à sa tête et omet même parfois de consulter le comité.

Le comité d'examen a entendu à de nombreuses reprises que les comités consultatifs municipaux de l'accessibilité devraient avoir plus de pouvoir, afin que leurs recommandations ne puissent être ignorées. Il a également été proposé d'améliorer la communication entre les comités consultatifs et les conseils municipaux. Pour ce faire, on pourrait demander à des conseillers municipaux de siéger à ces comités, comme cela s'est fait en certains endroits. D'autres municipalités ont mis sur pied un processus qui permet, lors des réunions du conseil municipal, de transmettre régulièrement aux conseillers municipaux les recommandations du comité consultatif de l'accessibilité et qui est associé à un mécanisme de réponse à ces recommandations ainsi qu'à une explication, quand celles-ci ne sont pas acceptées.

Dispositifs de transmission des commentaires

De manière plus générale, plusieurs observateurs ont eu l'impression que la mise en place de dispositifs plus évidents de transmission des commentaires pourrait faire grandement avancer les choses, car, pour les personnes handicapées, cela serait un moyen simple de signaler aux organisations assujetties que celles-ci ne répondent pas à leurs attentes. De nombreux organismes ont mis en place des moyens de transmettre les commentaires, bien souvent par Internet, mais beaucoup de personnes ne savent pas qu'elles peuvent les utiliser pour communiquer avec les fournisseurs de services. Il faudrait favoriser les échanges entre les organismes et le public pour pouvoir évaluer les progrès réalisés sur le plan de l'expérience concrète.

*Les membres d'un de ces comités consultatifs ont remis leur démission
au motif que personne ne prêtait attention aux choses importantes.*

Certaines personnes ont fait remarquer que, comme chacun est différent, il est indispensable que les gens puissent exprimer leurs besoins pour obtenir l'adaptation qui leur convient. D'autres ont affirmé que, en tant que consommateurs, les personnes handicapées devraient se montrer plus exigeantes envers les entreprises, puisque les propriétaires ne tiennent compte de l'accessibilité que quand on le leur demande.

Il va sans dire que les personnes handicapées devraient prendre part aux processus décisionnels les concernant. Le comité d'examen s'est fait dire qu'un plus grand nombre de personnes devraient avoir voix au chapitre, notamment les personnes représentatives des différents groupes d'âge, des différentes couches de la société, ainsi que des différents groupes de personnes avec un handicap visible ou invisible, mais aussi les familles et les autres personnes intéressées. Certains ont avancé que, pour faciliter la participation des personnes handicapées, il faudrait que leur temps, leurs efforts et leurs connaissances soient rémunérés.

Le comité d'examen a pris note des propositions visant à tirer profit des processus de rétroaction pour favoriser le changement et l'innovation. Par exemple, les organismes pourraient être tenus de publier des données cumulées sur les plaintes qu'ils reçoivent et la manière dont ils les traitent. Ou encore, le gouvernement et le secteur public pourraient

synthétiser les commentaires dans leurs plans sur l'accessibilité et leurs rapports sur les progrès réalisés en la matière, de manière à faire ressortir les mesures adoptées et les raisons de leur inaction. Il a également été proposé que le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario puisse classer et cataloguer les plaintes afin de mettre en évidence les aspects sur lesquels les normes doivent être renforcées. En outre, le secteur municipal a invité le gouvernement à regrouper les données provenant des rapports sur la conformité et à diffuser les résultats en vue de favoriser l'amélioration continue.

Obstacles et moyens de les lever

La majeure partie de l'information transmise au comité d'examen a eu pour origine la description par les personnes handicapées des obstacles et des difficultés auxquels elles se heurtent au quotidien. En effet, nombre des personnes qui se sont exprimées n'ont abordé la LAPHO que superficiellement, car leur principal souci concernait les problèmes de tous les jours. Cherchant des moyens de lever les obstacles, ces personnes ont souvent proposé des solutions reposant sur la LAPHO ainsi que sur d'autres outils. Les commentaires sur les obstacles rencontrés ont été abondants, si bien que le paragraphe suivant ne fait qu'un survol des principales idées.

Lacunes des normes actuelles

Certains intervenants pensent que les normes d'accessibilité actuelles devraient être systématiquement renforcées. Il a été souligné que, hormis les obligations relatives aux sites Web, les normes visent pour l'instant à empêcher la formation de nouveaux obstacles plutôt qu'à éliminer les obstacles existants. Plus précisément, les normes de la LAPHO devraient être à la hauteur des dispositions du *Code des droits de la personne* relatives à l'adaptation raisonnable et, quand ce n'est pas le cas, il faudrait qu'elles soient modifiées dans le cadre du processus d'examen sur cinq ans.

Hormis les obligations relatives aux sites Web, les normes visent pour l'instant à empêcher la formation de nouveaux obstacles plutôt qu'à éliminer les obstacles existants.

Un intervenant a demandé au gouvernement de mettre sur pied un CEN chargé d'examiner les dispositions générales du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, puisqu'aucun CEN ne semble le faire à l'heure actuelle. Une proposition concrète a été de rendre plus contraignante l'obligation imposée au gouvernement provincial et au secteur public d'inclure des critères et des caractéristiques d'accessibilité dans les processus de passation des marchés en faisant disparaître la possibilité de contourner la législation que représente le libellé « sauf si cela n'est pas matériellement possible ». Une autre idée a été d'élargir au secteur privé les dispositions sur l'accessibilité dans les processus de passation des marchés. Il a également été proposé de ne pas imposer l'obligation d'élaborer des plans d'accessibilité pluriannuels

uniquement au gouvernement, au secteur public et aux grandes entreprises, mais de l'élargir aux petites entreprises.

Obstacles en lien avec le milieu bâti

Si la majeure partie de l'information transmise au comité d'examen a concerné les obstacles à l'accessibilité, la plupart des commentaires sur les obstacles ont porté sur le milieu bâti.

J'ai commencé quelques-unes des premières réunions de consultation en passant une vidéo sur le nouveau centre d'apprentissage des étudiants de l'Université Ryerson à Toronto, laquelle a été réalisée par l'AODA Alliance, un groupe de défense des personnes handicapées. La majeure partie de la discussion qui a suivi a porté sur les obstacles en lien avec le milieu bâti, à tel point que j'ai commencé à me demander si ce n'était pas ma vidéo qui avait alimenté le débat. Mais, lors des réunions suivantes, des questions similaires ont été soulevées sans mon intervention, si bien que cela a confirmé mon impression : pour les personnes handicapées de l'Ontario, le milieu bâti constitue désormais le principal problème.

La vidéo de Ryerson a révélé l'existence d'une foule d'obstacles à l'accessibilité auxquels se heurtent les personnes aveugles, malvoyantes ou à mobilité réduite. Parmi ces obstacles, citons :

- les colonnes de béton obstruant les cages d'escalier;
- les bords irréguliers des garde-corps;
- les gradins sans rampe d'accès ni garde-corps;
- les escaliers à angles;
- les parois en verre sans garde-corps ni dispositif de marquage coloré;
- les rampes d'accès en zigzag;
- l'absence de caractères braille ou la présence d'erreurs dans le braille sur certains panneaux.

Durant les discussions sur la vidéo, le comité d'examen s'est fait dire que les plans de ce bâtiment étaient en grande partie conformes au Code du bâtiment quand le permis a été délivré et que les modifications apportées à ce code à compter de 2015 n'auraient pas changé grand-chose. L'exemple de Ryerson a été cité comme faisant partie des nombreux exemples montrant que les normes de l'Ontario en matière d'accessibilité sont inadéquates.

La réalité, c'est que les dispositions du Code du bâtiment ne sont pas obligatoires et laissent beaucoup de place à l'interprétation.

Comme un expert l'a expliqué et cela a été confirmé par les participants, il est nécessaire de créer un modèle de conception fondé sur des données probantes en dialoguant avec les personnes handicapées. Toutefois, les dispositions du Code du bâtiment provincial relatives à l'élimination des obstacles n'ont pas été conçues de cette manière.

Comme se l'est fait dire le comité d'examen, les dispositions du Code du bâtiment ne sont pas obligatoires et laissent beaucoup de place à l'interprétation. En fait, il existe beaucoup de codes du bâtiment au Canada et dans les autres pays. Il y a de cela presque deux décennies, la municipalité de London a instauré des normes de conception d'installations accessibles (pour les installations municipales) qui sont plus strictes que le code de la province, et elle les a rendues publiques gratuitement dans Internet. On estime que 100 municipalités de l'Ontario ont adopté ces normes à des degrés divers, reprenant certaines dispositions et en laissant d'autres de côté. Résultat : chaque municipalité semble avoir une conception particulière de l'accessibilité, tant et si bien que les propriétaires de bâtiments se demandent parfois quel sera le code qu'appliquera un inspecteur du bâtiment.

Le comité d'examen s'est fait dire que le système de passation de marchés fait lui-même partie du problème. En effet, ce processus accorde beaucoup plus d'importance aux coûts qu'à l'accessibilité. Par peur de ne pas remporter les appels d'offres, les promoteurs font le strict minimum et se contentent d'adapter la conception pour répondre aux dispositions du Code du bâtiment. Comme l'a fait observer un participant, pour améliorer l'accessibilité, il faudrait se demander si la conception respecte le *Code des droits de la personne* en plus d'être conforme au Code du bâtiment.

Il a été proposé d'apporter certains changements particuliers au Code du bâtiment, comme :

- définir plus largement la notion de « rénovation importante » afin de rendre accessible un plus grand nombre de bâtiments;
- accorder plus de souplesse dans l'application des normes du Code du bâtiment aux bâtiments existants (pour répondre à un refus de permis à un bureau qui souhaitait se doter de toilettes accessibles qui « auraient fait l'affaire », mais qui n'avaient pas les dimensions requises);
- modifier le Code du bâtiment afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes atteintes d'une déficience sensorielle, d'une maladie mentale et d'un trouble de l'apprentissage;
- supprimer les exceptions pour la rénovation des bâtiments patrimoniaux et permettre les modifications liées à l'accessibilité, comme cela a été le cas pour les modifications de modernisation (systèmes d'alarme incendie et plomberie intérieure).

Projets portant sur les infrastructures publiques

Tout le monde semble d'accord avec l'idée qu'il faut commencer par améliorer l'accessibilité au sein du secteur public, mais c'est l'inverse qui se produit puisque les deniers publics continuent de servir à construire des installations qui ne sont pas accessibles. Par exemple, le comité d'examen a appris qu'à Thunder Bay, une tour permettant d'observer un nouveau pont a été conçue sans ascenseur. Un homme en fauteuil roulant a été particulièrement contrarié de ne pas pouvoir utiliser la structure payée avec l'argent des contribuables.

Les participants au comité d'examen se sont montrés intraitables sur le fait que les deniers publics ne devraient pas servir à créer de nouveaux obstacles, et nombre d'entre eux ont estimé que, en matière d'accessibilité, les promoteurs devraient être contraints d'aller au-delà

de leurs obligations minimales quand ils reçoivent des fonds publics. Certains ont préconisé la mise sur pied d'un processus de surveillance pour éviter la création de nouveaux obstacles et faire en sorte que les plans soient examinés par des personnes qui sont au fait des questions d'accessibilité.

Creusant davantage le sujet, un groupe de défense a proposé de réformer en profondeur la manière dont les projets d'infrastructure du secteur public sont gérés et supervisés, allant même jusqu'à demander des changements de grande ampleur au sein d'Infrastructure Ontario. Dans le cas des grands projets, des conseils en matière d'accessibilité devraient être obtenus dès le début, c'est-à-dire à l'étape de la planification générale, des études de faisabilité et de la programmation fonctionnelle. Ce processus devrait en partie reposer sur la consultation de personnes handicapées. Les recommandations sur l'accessibilité devraient être rendues publiques et les motifs ayant conduit à leur rejet devraient être consignés et également rendus publics, tout comme le nom de la personne ayant pris la décision. Il faudrait aussi procéder à des inspections de l'accessibilité à l'issue des projets, et le responsable du projet devrait être tenu de corriger les éventuelles anomalies mises au jour. En outre, le vérificateur de la province devrait examiner les pratiques d'Infrastructure Ontario en matière d'accessibilité et faire des recommandations sur la manière de changer les approches suivies par l'organisme pour planifier l'accessibilité des projets d'infrastructure.

Les deniers publics continuent de servir à construire des installations qui ne sont pas accessibles.

Une communication d'employés d'une grande municipalité a montré combien il est difficile de veiller à ce que les projets de construction soient réalisés parfaitement. « Nous pensions que cela se ferait facilement », ont-ils affirmé, mais, comme il est impossible de tout surveiller à chacune des étapes d'un projet, cela s'est révélé plus compliqué que prévu. Le projet n'a en fait pas été testé avant que le public commence à utiliser les installations et tout le monde est en mode apprentissage dans ce domaine en pleine évolution qu'est l'accessibilité.

Conception des espaces publics

Comme l'ont montré plusieurs exemples, on continue de créer des obstacles dans les nouveaux espaces publics, malgré les normes sur leur conception. Ainsi, la rue principale d'une petite ville a été refaite, mais l'accessibilité des personnes handicapées a été rendue plus difficile en raison de l'installation de jardinières de 10 pieds devant les bâtiments où ces personnes vivent et de la suppression d'un passage pour piétons très pratique. Une plus grande localité envisage de refaire les trottoirs du centre-ville avec des briques, ce qui rendra plus difficile le passage des fauteuils roulants ordinaires ou électriques. De plus, un groupe communautaire a contesté l'utilisation des ronds-points pour modérer la circulation automobile, car il est difficile pour les personnes handicapées d'y circuler sans danger.

Dans certains cas, la réglementation crée de nouveaux obstacles pour certaines personnes, tout en facilitant la vie d'autres personnes. Par exemple, il a été dit que les plaques tactiles des

bateaux de trottoir visant à aider les personnes aveugles à traverser peuvent se révéler des obstacles pour les personnes se déplaçant avec un appareil d'aide à la mobilité. Les portes à ouverture électrique à l'aide d'un bouton ne conviennent pas à toutes les personnes. Sur les aires de jeux, les copeaux de bois sont considérés comme un revêtement accessible, mais la circulation des fauteuils roulants y est impossible.

« Une aire de jeux devrait être pour tout le monde! »

Le comité d'examen s'est fait dire qu'une aire de jeux accessible où seul l'équipement le plus simple était accessible en fauteuil roulant a été à l'origine de la formule « Une aire de jeux devrait être pour tout le monde! » Afin d'éviter ce genre de problème, un groupe d'intervenants a invité les municipalités à consulter les parents d'enfants handicapés et les parents handicapés avant de construire ou de moderniser des aires de jeux extérieures, en plus des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité comme elles sont actuellement tenues de le faire.

Une municipalité rurale a plaidé en faveur de la création de la notion de « contrainte excessive » pour être dispensée de l'intégralité des normes sur la conception des espaces publics. Elle a aussi proposé d'adapter les normes sur les aires de jeux à la réalité des collectivités de petite taille. Pour ce faire, il faudrait déterminer le nombre d'aires de jeux accessibles nécessaires à l'aide d'un calcul reposant sur la population, plutôt que créer des aires de jeux accessibles chaque fois qu'une aire de jeux est créée ou modernisée.

La disponibilité des places de stationnement accessibles reste un motif de préoccupation. Le comité d'examen s'est souvent fait dire qu'il n'y a pas assez de places de stationnement accessibles, alors que les besoins augmentent avec le vieillissement de la population. D'autres problèmes existent, comme l'emplacement des places de stationnement accessible – parfois très loin de l'entrée d'un bâtiment – et la tendance à placer les places réservées aux véhicules électriques plus près de l'entrée que les places de stationnement accessible.

Obstacles continuels

Le comité d'examen s'est fait dire qu'en plus des nouveaux obstacles, il existe dans le milieu bâti une foule d'obstacles continuels.

Par exemple, un homme utilisant un appareil d'aide à la mobilité a pratiquement arrêté de sortir, parce qu'il ne peut pas entrer dans les magasins ni les bureaux gouvernementaux. Dans une autre petite ville, au moins la moitié des boutiques de la rue principale sont inaccessibles. À Toronto et dans de nombreuses autres localités, certains restaurants sont équipés d'entrées et de toilettes accessibles, mais beaucoup ne le sont pas. À Ottawa, il a fallu cinq ans pour qu'un centre commercial installe une rampe d'accès, ce qui laisse entendre, comme l'a dit un intervenant lors de la séance de Carleton, que cela ne vaut pas la peine de faire affaire avec les personnes à mobilité réduite.

Nombre de participants ont parlé des obstacles auxquels ils se heurtent chez le médecin et dans les cliniques : marches, portes sans dispositif d'ouverture et rampes d'accès trop pentues. Une femme a raconté comment le personnel d'un cabinet de médecins s'était précipité à l'extérieur du bâtiment pour mettre un tapis roulé devant une marche afin que son fauteuil roulant électrique puisse passer. Des étudiants universitaires en fauteuil roulant ont découvert qu'ils ne pouvaient pas se rendre dans certains endroits, parce qu'il n'y avait pas de rampe d'accès, les cadres des portes étaient trop étroits ou les toilettes n'étaient pas adaptées, et la liste des endroits inaccessibles s'allongeait en hiver, puisque la neige n'était parfois pas déblayée rapidement. En outre, le comité d'examen s'est fait dire que certains règlements municipaux sont en contradiction avec l'esprit de la LAPHO puisqu'ils interdisent que les rampes d'accès empiètent sur les trottoirs.

Il arrive souvent que des lieux soi-disant accessibles comportent encore des obstacles. En effet, un chemin accessible peut se révéler trop long pour une personne ayant peu d'énergie. Les dispositifs d'ouverture automatique des portes mènent parfois à des marches ou peuvent être placés trop loin de la porte et même ne pas fonctionner. Les installations peuvent être équipées de dispositifs d'accès, comme de planches de transfert, mais le personnel ne sait pas s'en servir. Une piscine peut être dotée d'un dispositif de levage, mais les vestiaires ne sont pas accessibles. Un dispositif d'ouverture automatique de porte peut être installé, mais les toilettes sont trop étroites pour permettre à un fauteuil roulant de faire un demi-tour, ou encore une école peut avoir une entrée accessible, mais des toilettes qui ne le sont pas, si bien qu'il faut lever un enfant pour qu'il puisse les utiliser. Bref, l'essentiel est de penser l'accessibilité de manière globale.

Modernisation

Il est évident qu'empêcher la création de nouveaux obstacles dans le milieu bâti ne permettra pas de rendre l'Ontario accessible à l'horizon 2025 ni même d'ici plusieurs générations. La modernisation des bâtiments existants est fondamentale.

Le comité d'examen s'est fait dire que la question de la modernisation est fréquemment soulevée durant les réunions des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité. Certaines municipalités disposent de budgets d'investissement leur permettant d'améliorer l'accessibilité par étapes et d'optimiser le rendement de l'argent investi. Souvent, l'idéal est de commencer par le plus simple, comme poser les dispositifs d'ouverture automatique de porte, puis de passer aux toilettes. Les hôpitaux étant par nature conçus en tenant compte des personnes handicapées, les bâtiments anciens sont modernisés autant que le permet la disponibilité des fonds. La Commission de transport de Toronto a élaboré un plan d'accessibilité visant à installer des ascenseurs et à rendre progressivement les stations de métro accessibles d'ici 2025.

De nombreuses personnes ont insisté sur le fait que les architectes ne devraient pas avoir la possibilité de créer de nouveaux obstacles et elles ont qualifié de discriminatoire la construction d'installations qui ne sont pas accessibles.

Le comité d'examen a entendu les appels à la mise sur pied d'un processus exhaustif de normalisation du milieu bâti visant à améliorer l'accessibilité de tous les bâtiments et pas seulement des nouveaux bâtiments et de ceux qui sont rénovés. Il a été proposé d'introduire progressivement l'obligation de doter les bâtiments d'une entrée accessible, d'un chemin de circulation sans obstacle et de toilettes accessibles à tous, en donnant plus de temps aux organisations qui éprouvent des difficultés financières. Une autre proposition a été de demander aux CEN qui travaillent actuellement de faire des recommandations sur l'adoption de normes relatives au milieu bâti en lien avec les secteurs qu'ils examinent.

Formation des architectes

Les intervenants ont insisté à de nombreuses reprises sur le fait qu'en matière d'accessibilité du milieu bâti, l'un des problèmes fondamentaux est la formation des architectes, des designers d'intérieur, des architectes paysagistes et des autres spécialistes de la conception. Le système éducatif a la responsabilité de former des architectes sensibilisés à la notion d'accessibilité, mais il semble que les écoles d'architectures n'enseignent pas la conception inclusive. Dans la formation en architecture, l'accessibilité semble n'avoir qu'un intérêt secondaire.

De nombreuses personnes ont insisté sur le fait que les architectes ne devraient pas avoir la possibilité de créer de nouveaux obstacles et elles ont qualifié de discriminatoire la construction d'installations qui ne sont pas accessibles. D'autres ont avancé que les personnes handicapées devraient critiquer les architectes plutôt que les propriétaires de bâtiments. Le comité d'examen s'est fait dire que les architectes considèrent l'accessibilité comme un marché de niche qui peut être facturé en plus du reste.

Les participants ont déclaré qu'en plus d'obliger les instances qui réglementent les architectes et les professionnels des métiers connexes ou leur délivrent des permis à imposer à leurs membres de suivre une formation approfondie sur l'accessibilité pour pouvoir obtenir un permis, le gouvernement devrait veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans les programmes de perfectionnement professionnel. De surcroît, le versement des subventions aux collèges et aux universités qui forment ces spécialistes devrait être conditionnel à l'introduction de cours sur l'accessibilité et la conception universelle dans les programmes d'études. L'objectif serait de faire en sorte que les nouveaux diplômés dans ces disciplines ne reproduisent pas les erreurs de ceux qui sont actuellement en exercice.

Action des membres de la communauté

Le comité d'examen s'est fait dire que les personnes handicapées ont décidé de s'attaquer elles-mêmes aux obstacles du milieu bâti. Une femme atteinte de dystrophie musculaire a créé Access NOW, une application qui évalue l'accessibilité des lieux à Toronto et dans d'autres localités. L'application recourt à des volontaires pour indiquer l'accessibilité des différents lieux sur une carte interactive et permettre aux utilisateurs de faire des recherches selon des critères d'accessibilité correspondant à leurs besoins.

*Les personnes handicapées ont décidé de s'attaquer elles-mêmes
aux obstacles du milieu bâti.*

Un homme souffrant d'une lésion de la moelle épinière a cofondé StopGap, une fondation qui fournit, gratuitement ou à prix modique, des rampes d'accès portables faites sur mesure aux entreprises de Toronto et d'ailleurs. Fabriquées par des bénévoles à l'aide de matériaux donnés par des détaillants, ces rampes peuvent être demandées sur le site STOPGAP.CA.

Obstacles liés aux renseignements et aux communications

Étant donné que nous vivons à l'ère de l'information, des personnes s'exprimant devant le comité d'examen ont fait savoir que, sur le plan de l'accessibilité, le milieu numérique devient rapidement aussi important que le milieu bâti.

Formats accessibles

Les intervenants ont fait observer qu'une vaste gamme de formats (braille, lecteurs, gros caractères, langage des signes, etc.) sont indispensables pour rendre l'information accessible. Il a notamment été constaté que nombre d'organisations ne comprennent pas les stratégies ni les technologies pour communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes. Les entreprises, plus particulièrement, ne savent pas comment utiliser des services d'interprétation ou de transcription de la voix en texte. De plus, l'accès à des services d'intervention est nécessaire pour lever les obstacles à la communication auxquels se heurtent les personnes sourdes et aveugles.

Des réserves sur les communications de l'administration ont été exprimées. Un participant a déclaré que l'administration devrait revoir les formulaires d'admission à ses divers programmes pour s'assurer qu'ils sont tout à fait compatibles avec les logiciels actuellement utilisés par les personnes ayant des besoins particuliers, et veiller à ce que tous ces formulaires soient facilement trouvables en ligne. Il a été dit que le dialogue pour un gouvernement ouvert s'était déroulé par l'intermédiaire de médias sociaux et de forums de discussion en ligne qui n'étaient pas accessibles aux personnes aveugles de l'Ontario. Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées devrait concevoir une méthode numérique qui permet aux personnes aveugles ou malvoyantes de produire leur déclaration de revenus sans avoir à demander de l'aide.

Sites Web et technologie

Des experts ont fait savoir au comité d'examen que pratiquement trois quarts de la population canadienne passent trois à quatre heures par jour en ligne et que près des trois quarts utilisent des appareils mobiles pour accéder à Internet. Par conséquent, le fait que de nombreuses organisations éprouvent des difficultés à mettre en application l'article 14 du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées dans les sites Web et leur contenu constitue un problème de taille. Certains trouvent qu'il est très difficile de se conformer aux normes, car les programmes

de bureau courants ne semblent pas offrir la possibilité de créer des documents accessibles. Les normes demandent aux organisations de se conformer aux divers critères des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), mais les experts eux-mêmes ne s'entendent pas sur l'interprétation de certains de ces critères.

Une grande municipalité a affirmé s'être efforcée d'offrir des sites Web à la hauteur de ceux des entreprises, mais elle a constaté qu'il est difficile de rendre les aides visuelles, comme les cartes dynamiques, complètement accessibles. Elle s'est également rendu compte qu'il est pratiquement impossible de se conformer en permanence à l'ensemble des WCAG. D'après ces règles, la conformité s'applique à chacune des pages, alors que le contenu d'un site Web de plus de 20 000 pages change constamment.

À l'heure actuelle, l'article 14 oblige les organismes du secteur public et les grandes entreprises à faire en sorte que les sites Web et leur contenu soient conformes aux WCAG 2.0 (niveau AA) d'ici le 1^{er} janvier 2021. Toutefois, les directives sur les WCAG ont été adoptées en 2008 alors que le premier iPhone venait à peine d'être commercialisé, si bien qu'elles mettent principalement l'accent sur les sites Web et les contenus accessibles par ordinateur de bureau ou ordinateur portable. Adoptées en juin 2018, les WCAG 2.1 prennent en considération l'accessibilité des sites Web par les appareils mobiles, ainsi que l'accessibilité concernant les personnes souffrant de déficience cognitive ou de trouble de l'apprentissage, et elles ajoutent des critères pour les personnes malvoyantes. Les intervenants ont demandé au CEN qui examine désormais les normes sur l'information et les communications de proposer des changements qui tiennent compte des WCAG 2.1, lesquelles répondent aux progrès techniques de la dernière décennie. Il a été souligné que les nouvelles directives se situent dans le prolongement des WCAG 2.0, si bien que les sites Web conformes avec les WCAG 2.1 sont également conformes avec les WCAG 2.0.

Globalement, les participants ont mis l'accent sur les difficultés de mettre les normes en conformité avec des techniques de conception de sites Web et des applications numériques en rapide et constante évolution. Il ne sera pas suffisant de respecter les WCAG 2.0 (niveau AA) pour atteindre l'accessibilité à l'horizon 2025. Ni même après 2025, car certains ont affirmé que les normes devront correspondre aux directives sur les WCAG de l'époque, pas avoir cinq ans ou plus de retard.

Les participants ont mis l'accent sur les difficultés de mettre les normes en conformité avec des techniques de conception de sites Web et des applications numériques en rapide et constante évolution.

Pour surmonter ces difficultés, un intervenant d'une municipalité a proposé d'aborder la réglementation des sites Web sous un autre angle. Plutôt que d'avoir à se conformer en tous points aux WCAG, les organisations pourraient être tenues d'élaborer un plan, une politique, des procédures, un processus de passation de marchés et un programme de formation visant à rendre les sites Web accessibles. Ces étapes permettraient de montrer jusqu'à quel point les WCAG et les autres pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, comme celles consistant

à faire participer des personnes handicapées aux essais par les utilisateurs, ont été prises en compte dans la culture et les principales activités des organisations. En même temps, les WCAG pourraient continuer à servir de critères d'évaluation des progrès réalisés.

Le comité d'examen a appris que le CEN pour l'information et les communications travaille sur une nouvelle approche qui permettrait au dispositif de réglementation de suivre le rythme rapide de l'évolution des technologies et des formats. De plus amples précisions n'avaient pas été rendues publiques au moment d'écrire le présent rapport.

Faisant observer combien la création de sites Web et les projets de remplacement peuvent être complexes, d'autres personnes ont également insisté sur la formation du personnel. Des cours à cet effet ont été conçus dans le cadre du programme InterActions pour le changement, et le gouvernement a été invité à investir davantage dans ce genre de module de formation spécialisée.

Certains participants ont fait observer que, contrairement aux sites Internet, les sites intranet (internes) n'ont pas à respecter les WCAG. Cela permet aux employés d'éviter de créer des documents accessibles, quand ceux-ci ne seront pas publiés sur le site Web.

Obstacles à l'emploi

Nombre de personnes handicapées ont raconté les difficultés auxquelles elles se heurtent pour obtenir un emploi ou réussir à faire adapter leur milieu de travail. Par exemple, une nouvelle diplômée a eu deux entrevues avant de se rendre compte que le lieu de travail de ses éventuels employeurs n'était pas accessible et que ceux-ci n'étaient pas très enthousiastes à l'idée de répondre à ses besoins.

En matière de recrutement, les organisations s'attendent désormais à ce que les candidats communiquent avec elles, par Internet le plus souvent. Le comité d'examen s'est fait dire qu'il faudrait adopter des méthodes pour les personnes ayant des besoins particuliers, car, pour certains, faire une demande par Internet peut s'avérer trop compliqué. D'autres ont proposé d'obliger les organisations à rédiger les annonces d'emploi dans des formats accessibles et à les publier sur des sites Web accessibles.

Un organisme sans but lucratif a déclaré avoir des difficultés à financer les adaptations pour répondre aux besoins de ses éventuels employés, car son budget de base n'a pas augmenté depuis des années. Il est possible de contourner les adaptations onéreuses, comme celles des toilettes, mais cela n'est pas souhaitable.

Une autre question qui se pose dans le contexte de l'emploi est celle des congés pour raison médicale. Il a semblé que les billets du médecin devraient avoir davantage de poids, qu'il s'agisse d'obtenir un congé pour une visite médicale ou de réduire la charge de travail pour des raisons de santé.

Un intervenant a invité le gouvernement à demander au CEN sur l'emploi d'intensifier ses efforts et de faire des recommandations en vue d'éliminer les obstacles spécifiques à l'emploi, comme ceux liés à la descriptions des postes, au milieu bâti, à l'emplacement des activités externes, ainsi qu'au mobilier et à l'équipement de bureau.

Obstacles liés aux services à la clientèle

Bien que les normes sur les services à la clientèle aient été les premières, les personnes handicapées continuent néanmoins de se heurter fréquemment à des obstacles. Le comité d'examen s'est fait dire par une personne siégeant à un comité consultatif de l'accessibilité d'une petite municipalité et de nombreuses autres intervenants que beaucoup de restaurants, de boutiques et d'autres magasins ne tiennent pas compte des demandes d'adaptation. Cela est d'autant plus inacceptable qu'aujourd'hui, il existe des technologies pouvant résoudre pratiquement toutes les situations dans lesquelles des personnes malentendantes sont susceptibles d'avoir besoin d'aide. Dans le secteur de l'hôtellerie, des chambres dotées de lits d'une hauteur de 30 pouces peu adaptés à une personne âgée en fauteuil roulant sont pourtant décrites comme des chambres accessibles. Et, comme l'ont fait observer les participants, très peu de machines pour régler sa note d'hôtel sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Un intervenant a demandé au gouvernement d'effectuer dès maintenant le prochain examen des normes sur les services à la clientèle, puisqu'elles sont toujours peu rigoureuses malgré la révision de 2016. Il a été proposé de modifier la disposition (qui remonte au texte original) permettant aux fournisseurs de services de demander à un client handicapé de se faire accompagner par une personne de soutien quand il y a un risque pour la santé et la sécurité de la personne handicapée ou celles des autres. Cette disposition est perçue comme un nouvel obstacle à éliminer. D'autres personnes ont proposé de revoir les normes actuelles, y compris celles à bas coût portant sur :

- la désignation d'un employé chargé de s'assurer de l'accessibilité des services à la clientèle et de veiller à ce que les plaintes connexes soient traitées;
- la communication par des méthodes diverses et adaptées;
- l'affichage d'indications sur les politiques interdisant les parfums;
- la vérification de l'accessibilité des caisses enregistreuses ou des tiroirs-caisses avec dispositif d'affichage des prix;
- la disponibilité de menus de restaurant accessibles.

Il a également été demandé d'élargir la portée des normes sur les services à la clientèle, afin qu'un moins grand nombre de petites organisations soient dispensées d'appliquer certaines dispositions. Par exemple, il a été constaté que les normes actuelles dispensent les entreprises et les organismes sans but lucratif dont les effectifs sont supérieurs ou égaux à 20, mais inférieurs à 50 de consigner leurs politiques d'accessibilité des services à la clientèle et de les rendre publiques.

La disparition des stations-service avec pompiste a créé de nouveaux obstacles. Une femme a raconté que son mari paraplégique utilisait sa voiture sans aide depuis des décennies. Dans une station-service sans pompiste, elle a demandé au propriétaire comment fera son mari pour mettre du carburant dans sa voiture. Le propriétaire lui a répondu que les autres clients aideront sûrement son mari. Elle se demandait si on pouvait vraiment parler de service à la clientèle dans ce cas.

Formation

Beaucoup considèrent que la formation sur le service à la clientèle et la LAPHO laisse sérieusement à désirer, si bien qu'elle devrait être remaniée avec l'aide de personnes handicapées. Selon certains participants, les cours actuels consistent en grande partie à donner des conseils qui tombent sous le sens, comme ne pas laisser une personne en fauteuil roulant derrière une porte. Le comité d'examen s'est fait dire que la formation se résume à quatre heures de cours qui peuvent être suivis par Internet par intervalles de 15 minutes durant la pause du midi. De plus, personne ne vérifie si les étudiants réussissent ou non.

Beaucoup considèrent que la formation sur le service à la clientèle et la LAPHO laisse sérieusement à désirer.

Le processus de consultation a permis l'expression de diverses possibilités d'amélioration. À l'heure actuelle, la formation est générale. Certains ont proposé qu'elle soit adaptée au secteur d'activité, tandis que d'autres ont affirmé qu'elle devrait être spécifique à la profession. Il a été dit que la formation est souvent offerte à l'extérieur et qu'elle devrait être actualisée tous les deux ans. Les grandes organisations devraient considérer que la formation sur la LAPHO comme celle sur la sécurité, qui est obligatoire, doit être donnée par des formateurs agréés et comporte une liste détaillée du contenu à enseigner. La formation devrait porter sur les divers types d'adaptation généralement demandés par les personnes handicapées, comme pour dialoguer avec elles ou les aider à remplir des formulaires. Le matériel de formation devrait tenir compte des différences culturelles et aborder la notion de handicap sous divers angles. Pour lever les obstacles comportementaux, la formation devrait transmettre des informations sur les personnes handicapées sous-représentées et les obstacles auxquels elles se heurtent.

En outre, il serait utile de disposer d'un plus grand nombre de modules de formation par Internet sur le service à la clientèle, et le gouvernement devrait fournir davantage d'outils visuels aux entreprises, notamment aux petites, pour que leurs employés puissent avoir une meilleure idée des raisons pour lesquelles nous faisons tout cela. Une autre idée a été de créer un système officiel de validation de la formation. Des personnes handicapées devraient être embauchées pour évaluer l'efficacité de la formation offerte et les établissements d'enseignement pourraient apposer une affiche ou un autocollant indiquant que les résultats sont satisfaisants.

De plus, le comité consultatif de l'accessibilité d'une petite municipalité a proposé que l'obligation de former les bénévoles ne s'applique pas aux bénévoles d'un jour.

Animaux d'assistance

Certaines des questions les plus discutées ont concerné les animaux d'assistance. Le comité d'examen s'est fait dire que de nombreuses personnes ayant un animal d'assistance ne sont pas toujours autorisées à entrer dans les magasins ou les lieux publics, ce qui constitue une violation pure et simple des normes sur les services à la clientèle. Par exemple, un ambulancier ancien combattant souffrant du trouble de stress post-traumatique s'est fait refuser l'accès à une terrasse de café avec son chien qui a été dressé pendant de nombreuses années. D'autres personnes se sont plaintes que les chauffeurs de taxi refusent d'accepter les animaux d'assistance de peur qu'ils leur bavent dessus.

Certains participants ont fait observer que l'apparition des animaux de soutien affectif, lesquels sont considérés comme des animaux d'assistance lorsqu'ils sont prescrits par un professionnel de la santé, a créé une véritable épidémie de « faux » animaux d'assistance incontrôlables. Cela a donné mauvaise réputation à tous les animaux d'assistance, incite les propriétaires à remettre en question leurs responsabilités et en pousse certains à interdire ces animaux sans distinction.

Le comité d'examen s'est fait dire qu'il fallait changer la loi pour que tous les animaux d'assistance doivent obligatoirement être dressés pour aider leur maître à accomplir ses activités sans déranger le public. Le dressage pourrait être donné par le maître, mais tous les animaux devraient être obligés de passer un examen et d'être certifiés par une tierce partie. Un billet du médecin ne devrait pas être considéré comme la preuve qu'un animal est un animal d'assistance, mais comme une prescription imposant de dresser l'animal.

Une autre proposition de modification des normes a été d'ajouter les conditions dans lesquelles un propriétaire peut refuser un animal d'assistance au motif qu'il se conduit mal, par exemple si l'animal est agressif, s'il dérange ou s'il n'est pas propre. Il a également été proposé que les animaux en période de dressage soient autorisés à accéder aux mêmes lieux que les animaux d'assistance, tout en étant soumis aux mêmes contraintes comportementales.

Le comité d'examen s'est fait dire qu'il fallait changer la loi pour que tous les animaux d'assistance soient obligatoirement dressés.

Les obligations relatives à la vérification ont suscité la controverse puisque certains intervenants ont soutenu que les personnes handicapées ne devraient pas être obligées de se munir d'une pièce d'identité pour leur animal d'assistance ou d'un certificat médical. S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, le propriétaire devrait être autorisé à poser la question, et devrait accepter les explications de la personne si celles-ci sont crédibles.

Toutefois, ce point de vue n'a pas fait l'unanimité. Selon une personne, l'obligation d'avoir un billet du médecin est préférable à une certification, qui peut constituer un obstacle financier et de distance. Elle a également ajouté que le billet du médecin serait préférable, car, même si l'animal porte un signe distinctif indiquant qu'il s'agit d'un animal d'assistance, il est facile de se

procurer des vestes, des harnais et des dossards. Un groupe communautaire a soutenu que les maîtres d'animaux d'assistance devraient être tenus d'avoir une pièce d'identité délivrée par un établissement de dressage agréé ou par l'État.

Une femme ayant une déficience mentale a raconté qu'elle avait un lapin d'assistance entraîné pour faire de la pressothérapie et aller chercher ses médicaments. Elle a affirmé que ce serait dommage si les animaux d'assistance se limitaient aux chiens comme cela semble être le cas dans les autres provinces.

La question de la présence d'animaux d'assistance dans les écoles a également été posée. Le comité d'examen a été informé qu'il incombe désormais à chaque conseil scolaire de décider d'autoriser ou non la présence d'animaux d'assistance en classe. Les chiens d'assistance des enfants autistes seraient refusés malgré les effets calmants qu'ils ont sur ces enfants et le fait qu'ils les aident à se concentrer et à se sentir en sécurité. Les conseils scolaires craignent apparemment que les chiens distraient les autres enfants et que le personnel enseignant soit contraint de s'en occuper.

Obstacles liés au transport

Lors de la séance tenue à London, le comité d'examen s'est fait dire qu'un comité consultatif de l'accessibilité a organisé une journée porte ouverte pour recueillir des commentaires de la population sur la manière dont la municipalité pourrait améliorer l'accessibilité. La priorité numéro un a été le transport. La raison de ce constat semble tomber sous le sens : quand on ne peut pas sortir de chez soi, il est impossible de trouver un emploi, de se divertir, de magasiner et de faire bien d'autres choses. Mais, comme l'ont fait remarquer les intervenants de plusieurs communautés, améliorer le transport demande de l'argent et une volonté politique forte.

À l'heure actuelle, les avis sont partagés sur les services de transport de la province. Un participant a affirmé que la Commission de transport de Toronto est l'un des réseaux de transport les plus accessibles du monde. En règle générale, beaucoup ont trouvé que l'accessibilité du transport s'est globalement améliorée avec la LAPHO. Il a été constaté qu'en matière de transport public, les mentalités ont évolué : on est passé de la préoccupation pour les coûts de la conformité à la volonté d'améliorer les services pour tous.

Néanmoins, certaines des personnes consultées se sont dites très mécontentes. Une personne a fait remarquer que peu des stations du métro de Toronto sont accessibles et que, dans celles qui le sont, les ascenseurs et les escaliers mécaniques sont souvent hors service. Un groupe de défense a exhorté le gouvernement à réunir les personnalités influentes de la communauté des personnes handicapées et du secteur du transport, dans le but de proposer une réforme des normes sur le transport qui va bien plus loin que celle recommandée par le CEN sur le transport. Les normes actuelles devraient être examinées pour bien préciser les obstacles qui doivent être levés et fixer des échéances. Par exemple, il faudrait établir des exigences

spécifiques aux gares de transport public et hausser la taille et le nombre des appareils d'aide à la mobilité que les véhicules de transport peuvent accueillir.

Les usagers du transport adapté ont raconté passer beaucoup de temps au téléphone pour réserver un transport avant de souvent se faire dire qu'il n'y en a pas de disponible.

Le comité d'examen s'est fait dire que, dans un important réseau de transport de la région du Grand Toronto, les indicateurs qui annoncent la station suivante dans les bus sont souvent défectueux et que les chauffeurs ne disent pas le nom des arrêts à haute voix lorsque cela arrive. Dans certaines localités, les chauffeurs de bus ne seraient pas formés et manqueraient de sensibilité. Par exemple, certains refusent d'abaisser le plancher de leur véhicule quand des personnes ont du mal à marcher ou encore n'approchent pas suffisamment la porte du trottoir.

Dans certains endroits, les sièges destinés en priorité aux personnes à mobilité réduite ne sont pas utilisés comme prévu. Malgré l'existence d'indications claires, les places réservées aux personnes en fauteuil roulant sont utilisées par des personnes valides ou sont occupées par des poussettes et même des paniers d'épicerie. Qui plus est, les chauffeurs ne sont apparemment pas autorisés à demander aux passagers de céder leur place ou de plier leur poussette. En conséquence, les personnes handicapées sont contraintes d'aller dans le fond du bus ou de rester à l'arrêt de bus. Concernant les sièges destinés en priorité aux personnes à mobilité réduite, les municipalités ont été invitées à adopter des règles plus strictes et à les faire respecter.

Certaines personnes ont exprimé des préoccupations portant plutôt sur les lacunes générales du transport public, et ont demandé davantage de souplesse et de choix dans les itinéraires et les horaires. Une autre idée avancée a été que le Réseau Go permette aux personnes utilisant des appareils d'aide à la mobilité, ayant une canne blanche ou étant accompagnées d'un animal d'assistance de monter en premier pour faciliter leur accès aux trains et améliorer leur sécurité.

Une municipalité a proposé de modifier les normes de la LAPHO pour imposer les obligations en matière d'accessibilité des services de taxi aux services de covoiturage. D'une manière similaire, un groupe communautaire a proposé qu'à l'avenir, les municipalités délivrent uniquement des permis aux services de taxi et de covoiturage qui sont accessibles et exigent que les chauffeurs, les propriétaires et les employés suivent une formation.

Transport adapté

Les usagers du transport adapté ont raconté passer beaucoup de temps au téléphone pour réserver un transport avant de souvent se faire dire qu'il n'y en a pas de disponible. Cela a pour effet de rendre cauchemardesque le fait d'aller travailler. D'autres ont affirmé s'être fait conseiller de réserver deux semaines à l'avance pour être certain d'avoir un transport à une date et à une heure donnée, alors que les normes de la LAPHO exigent que les réservations

soient faites le jour même quand c'est possible ou pas plus d'un jour à l'avance dans les autres cas. Comme l'a formulé un usager, « égalité d'accès ne veut pas dire qu'une personne doit planifier toute sa vie pour faciliter le fonctionnement du transport public ». Le fond du problème semble être que de nombreuses municipalités ne disposent pas d'un assez grand nombre de véhicules de transport adapté.

Le comité d'examen a appris que, contrairement au réseau classique, un réseau de transport adapté n'offre pas de services la fin de semaine, et ce, en dépit du fait que les règlements de la LAPHO imposent un service comparable. Il a également été proposé d'accélérer le processus de demande de transport adapté temporaire en cas d'urgence ou pour des raisons familiales. Cela ne devrait pas prendre plus de deux jours ouvrables, alors que le règlement actuel stipule que cela doit être fait dans un délai de 14 jours.

Obstacles pour les personnes sensibles à l'environnement

Les personnes sensibles à l'environnement ont déclaré ne tirer aucun avantage de la LAPHO. Lorsque ces personnes demandent à ce que les parfums et d'autres produits ne soient pas utilisés dans leur milieu de travail ou dans les locaux des fournisseurs de services, elles se heurtent souvent à de l'incrédulité. Certaines organisations affirment s'efforcer d'interdire les parfums, mais cela n'est pas possible dans les événements publics. Si, dans les hôpitaux et autres lieux de soins de santé, il existe souvent des panneaux interdisant les produits chimiques et les parfums, l'interdiction est rarement appliquée.

Les personnes sensibles à l'environnement ont déclaré ne tirer aucun avantage de la LAPHO.

Un logement adapté à leurs besoins est considéré comme la principale nécessité médicale des personnes sensibles à l'environnement, mais cela est pratiquement impossible à trouver, ce qui, dans certains cas, conduit à l'itinérance. Même si elle habite un logement relativement accessible, une femme a raconté comment elle est confinée chez elle en raison des obstacles extérieurs. Beaucoup de ces personnes doivent demander si chaque service ou produit dont elles ont besoin est salubre pour elles, ce qui représente une tâche épuisante. Une femme d'Ottawa a expliqué que, même dans un état grave, il lui a été impossible de se faire hospitaliser parce qu'aucun hôpital de la région ne pouvait répondre à ses besoins. Dans les cas extrêmes, les personnes finissent par se couper de leur famille et vivre dans un isolement total sans le soutien le plus élémentaire. Dans les cas moyennement graves, les personnes arrêtent de travailler parce que leur milieu de travail n'est pas adapté, et les étudiants abandonnent leurs études.

Il a été proposé de mener une campagne de sensibilisation qui montre les effets de ce type de handicap dans la vie d'une personne. En outre, le gouvernement a été prié de mettre en œuvre les recommandations du rapport provisoire du Groupe de travail sur la santé environnementale en Ontario (juillet 2017). Le rapport recommandait d'agir en vue de mieux comprendre et de mieux faire connaître ce type d'affections, ainsi que de jeter les bases d'un système de soins

axés sur le patient, consistant notamment à adapter les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée aux besoins de ces personnes.

Obstacles à l'éducation

Plusieurs familles d'enfants handicapés ont déclaré au comité d'examen que, de leur point de vue, le système éducatif présente de sérieuses lacunes. Même si ce système est financé par la province, bien peu de progrès ont été faits sur le plan de l'accessibilité. Il a été dit, par exemple, qu'il y a peu d'écoles accessibles à Toronto. Un récent rapport de la Commission ontarienne des droits de la personne a mis en évidence les importants obstacles à l'accessibilité dans l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire.

Les familles d'enfants handicapés ont déclaré au comité d'examen que, de leur point de vue, le système éducatif présente de sérieuses lacunes.

Lors de la réunion de Grandview, des parents ont parlé des incohérences du système scolaire. Les conseils scolaires n'utilisent pas les mêmes catégories pour déterminer qui a besoin d'un plan d'enseignement individualisé, et le nombre des assistants en éducation semble varier grandement d'un conseil scolaire à l'autre. Par exemple, des parents ont décidé de déménager pour pouvoir changer de conseil scolaire, car un médecin leur a dit que leur fils pouvait être considéré comme un élève à part entière, mais que l'école qu'il fréquentait ne le traitait pas comme tel. Une mère téléphone tous les jours au bureau des enfants ayant des besoins particuliers de son conseil scolaire pour éviter que l'école considère son enfant comme un enfant ayant des besoins ordinaires afin qu'un assistant en éducation puisse l'aider. Une autre mère a déclaré avoir eu à « remuer ciel et terre » quand une école a refusé d'accorder un plan d'enseignement individualisé à son enfant.

Élèves atteints de dyslexie

Le comité d'examen a appris que les élèves atteints de dyslexie constituent le plus grand groupe d'élèves ayant des besoins particuliers. En effet, ils représentent environ 40 % du nombre total. Pourtant, les intervenants disent que le ministère de l'Éducation n'a pas adopté de méthodes d'enseignement fondées sur des données probantes qui faciliteraient leur apprentissage de la lecture. Or, ils sont convaincus que ces méthodes aideraient tous les élèves ayant des difficultés à lire et permettraient même à ceux n'ayant pas de problème d'apprentissage de mieux lire.

De plus, le ministère n'impose pas aux enseignants ni aux éducateurs spécialisés de suivre une formation sur le dépistage de la dyslexie, l'enseignement scientifique de la lecture et la prise en charge des élèves atteints de dyslexie. En fait, le ministère a décidé en 2014 de supprimer le terme « dyslexie » de sa politique sur les grandes catégories des troubles de l'apprentissage, une décision qui est en décalage par rapport à la tendance mondiale. Les propositions visant à rendre le système éducatif plus accessible englobent la refonte du programme scolaire des

petites classes, la rédaction d'un guide sur la dyslexie s'inspirant de celui sur les troubles du spectre autistique, et l'évaluation du risque que présentent les élèves de maternelle d'être atteints de dyslexie.

Obstacles insurmontables

Le comité d'examen s'est fait dire que les obstacles comportementaux restent insurmontables dans l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire. Les personnes présentant des troubles mentaux, la première catégorie en importance de personnes ayant des besoins particuliers dans les établissements d'enseignement postsecondaire, tout comme celles ayant des difficultés d'apprentissage, la deuxième catégorie, sont toujours victimes de préjugés.

Une étudiante a raconté que son université l'obligeait, en raison de la demande, à utiliser par intervalles de trois heures une salle d'étude accessible, plutôt que d'agrandir la salle. Le comité d'examen a aussi appris qu'une pénurie d'interprètes et de services de sous-titrage oblige les établissements d'enseignement à recourir à des interprètes peu compétents, ce qui nuit à la participation des étudiants et pousse certains à abandonner les études.

Une diplômée de l'enseignement secondaire qui a abandonné l'université a expliqué combien ses études avaient été décevantes. Physiquement incapable d'écrire, elle n'a pas eu droit à un assistant en éducation au secondaire et, bien qu'on lui en ait fait la promesse, elle n'a jamais obtenu les notes et les plans de cours numérisés. Pour lui permettre d'avoir son diplôme, son école lui a accordé un crédit en science sans qu'elle ait eu à assister à un seul cours. Pendant les quatre semestres qu'elle a passé à l'université pour étudier dans le domaine des soins des animaux, elle a déclaré avoir seulement appris à rédiger des curriculum vitæ et des lettres de présentation avant d'abandonner le programme. Elle se dit qu'elle aurait dû se montrer beaucoup plus exigeante.

La conception universelle en éducation commence à susciter de l'intérêt dans les écoles de l'Ontario.

Le comité d'examen a appris que la conception universelle en éducation commence à susciter de l'intérêt dans les écoles de l'Ontario, ce qui est nettement plus positif. Il s'agit d'une démarche centrée sur l'étudiant, qui comporte de la souplesse dans la manière dont les cours sont conçus et recourt à des formats d'apprentissage accessibles qui sont axés sur les technologies numériques. Un établissement d'enseignement postsecondaire a affirmé avoir pris en compte l'accessibilité dans son processus de conception de cours par Internet, si bien que tous les nouveaux cours seront accessibles.

Le comité d'examen a reçu d'un étudiant à l'hôpital un exposé sur une forme novatrice d'apprentissage accessible. Bien qu'il soit physiquement dans l'incapacité d'aller en classe, cet étudiant a été en mesure d'assister aux cours en direct grâce aux technologies numériques dont il disposait dans sa chambre d'hôpital. Cette façon de faire est différente de l'enseignement à distance, car, dans ce dernier, les étudiants ne se trouvent pas dans une salle

de classe ordinaire avec un professeur et d'autres étudiants. Ayant trouvé son expérience d'« étudiant virtuel » très enrichissante et gratifiante, il considère que tous les étudiants devraient pouvoir profiter sur demande de sa solution d'apprentissage.

Les CEN sont prêts à se remettre au travail

Comme il a été mentionné plus haut, des CEN ont été créés par le précédent gouvernement pour s'occuper de l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire, mais les activités, suspendues durant la période électorale, n'ont toujours pas repris au moment d'écrire ces lignes. De nombreux intervenants ont demandé au gouvernement actuel de permettre à ces groupes de reprendre le travail. Certains ont insisté pour que les comités se concentrent sur les mesures d'accessibilité non réglementées, car elles donneront des résultats plus rapidement.

Avant de suspendre leurs activités, les deux comités ont décidé de travailler main dans la main sur les questions d'intérêt commun, comme la planification de la transition pour jeunes qui changent de système scolaire, entrent sur le marché du travail ou s'intègrent à la collectivité. Des propositions ont été faites au comité d'examen pour que les comités tiennent compte des élèves autistes ou atteints d'un handicap invisible, tout comme des besoins des parents handicapés, en ce qui a trait, par exemple, aux formats de communication accessibles durant les rencontres parent-enseignant.

Obstacles dans les soins de santé

Comme les CEN chargés de l'éducation, le CEN chargé du volet des soins de santé a suspendu ses activités avant l'élection provinciale. Le comité d'examen a constaté que le gouvernement s'est fait demander par de nombreuses personnes de permettre la reprise des activités du CEN. Le gouvernement a également été invité à modifier l'ampleur de la tâche du CEN pour faire en sorte qu'il lève les obstacles de tout le système de soins de santé et pas seulement ou principalement ceux qui existent dans les hôpitaux.

De nombreux intervenants ont demandé au gouvernement de permettre au comité chargé des soins de santé et à ceux chargés de l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire de reprendre leurs activités.

L'équipement médical a fait l'objet d'une discussion. Un homme souffrant d'une lésion de la moelle épinière a raconté combien il trouve chaotique et angoissante la procédure de transfert sur la table d'examen quand le personnel s'emploie à installer un lève-personne. Dans une grande ville, un important hôpital se compose de trois sites, mais aucun des sites ne dispose d'équipement accessible. En fait, le comité d'examen s'est fait dire que l'équipement n'existe même pas sur le marché, si bien qu'il est nécessaire de travailler en collaboration avec les fabricants.

Certains ont proposé que les normes sur les soins de santé portent sur des questions comme :

- l'accessibilité des salles d'examen, c'est-à-dire qu'elles soient notamment dotées de lève-personne et de lits réglables;
- la réduction des longs temps d'attente (en années) pour obtenir des services dans la communauté qui font que les personnes handicapées sont obligées de rester dans un milieu médical inadapté et plus coûteux;
- la réduction des longs temps d'attente pour obtenir des services auxiliaires dans la communauté et des soins palliatifs;
- l'accessibilité des toilettes dans les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers, les cliniques et les cabinets de médecins;
- la formation, à l'échelle du secteur tout entier, du personnel chargé du service à la clientèle afin d'accroître la sensibilisation et la sensibilité à l'égard des personnes handicapées. Cela englobe la transmission de connaissances sur les divers handicaps et les diverses maladies, sur les préjugés contre la maladie mentale et sur les relations entre les différents handicaps.

Le comité d'examen s'est fait dire que, pour la définition des normes sur les soins de santé, les personnes ayant un handicap invisible devraient être en première ligne. Pour communiquer efficacement, ces personnes ont souvent besoin de plus de temps, d'aide et de moyens pour expliquer l'information qui ne passent pas par l'écrit classique.

Obstacles liés aux logements

La grave pénurie de logements accessibles à prix abordable a été portée à l'attention du comité d'examen. Une femme vivant dans le nord de l'Ontario a raconté avoir attendu 14 années pour obtenir un appartement accessible, un intervalle de temps beaucoup plus long que celui auquel les personnes valides sont exposées pour se trouver un logement. Durant cet intervalle, plusieurs appartements complètement accessibles ont été construits dans la communauté. Dans les grandes villes du sud de l'Ontario, les temps d'attente pour des appartements accessibles à prix abordable pourraient atteindre 10 ans.

Lors de la réunion de Grandview, la mère d'un enfant de neuf ans souffrant d'infirmité motrice cérébrale a expliqué que, dans la salle de bain de son appartement, il n'y a pas la place pour un fauteuil roulant, si bien qu'elle est obligée de porter son enfant. Elle n'a pas les moyens de s'acheter une maison et, même si elle les avait, il y a peu de place dans les nouvelles maisons pour installer une rampe d'accès et elles sont rarement de plain-pied, tandis que les salles de bain des vieilles maisons sont petites. Une autre participante a déclaré qu'elle n'a pas réussi à trouver un seul appartement accessible en location à Oshawa, alors qu'une autre a dit avoir trouvé des appartements en copropriété sans obstacle, mais que le prix était bien au-dessus des moyens d'une personne bénéficiant du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Enfin, un étudiant universitaire a fait remarquer qu'en matière de logement, il n'est fait aucun cas des demandes d'adaptation formulées par les personnes (portes automatiques, étagères plus basses, etc.).

Solutions proposées

Un intervenant a proposé la mise en œuvre par le gouvernement d'une stratégie globale pour remédier à ce qu'il a appelé la crise du logement accessible, et de nombreux participants ont demandé à ce que l'habitation soit assujettie à la législation sur l'accessibilité. Le gouvernement a été invité à ne plus exempter l'habitation de la réglementation sur l'accessibilité du Code du bâtiment et d'adopter des normes sur l'accessibilité du logement qui reposent sur le principe de la conception universelle.

La mise en application du principe de conception universelle à l'étape de la planification a été perçue comme le moyen le plus simple et le plus économique de faire en sorte que les logements puissent être adaptés aux besoins changeants des personnes qui y vivent.

Certains ont avancé l'idée qu'un certain pourcentage de logements accessibles devraient obligatoirement être construits dans tout nouvel immeuble d'habitation, immeuble en copropriété ou lotissement résidentiel. Cela irait plus loin que la disposition actuelle du Code du bâtiment selon laquelle au moins 15 % des appartements d'un immeuble d'habitation doivent permettre les visites. D'autres ont déclaré que tous les logements nouvellement construits devraient obligatoirement posséder les caractéristiques d'accessibilité de base, notamment les logements construits à l'aide de fonds publics. Cela devrait comprendre une disposition relative à l'installation future des ascenseurs et des autres caractéristiques d'accessibilité, ainsi que d'un moyen d'accès facile à l'étage principal pour permettre les visites.

La mise en application du principe de conception universelle à l'étape de la planification a été perçue comme le moyen le plus simple et le plus économique de faire en sorte que les logements puissent être adaptés aux besoins changeants des personnes qui y vivent. Le comité d'examen a appris que la Société canadienne d'hypothèques et de logement a réalisé une étude sur le prix des caractéristiques d'accessibilité dans les nouveaux logements. Toute une série d'aménagements pouvant être modifiés avec le temps en fonction de l'évolution des besoins des résidents, mais sans travaux majeurs, ont été réalisés. Les coûts supplémentaires pour rendre les logements nouvellement construits ou adaptables à l'avenir ont été estimés à entre 6 et 12 % du prix d'une construction standard, selon le modèle du logement et la ville où il serait construit. Bien qu'ils ne soient pas négligeables, ces coûts se sont révélés nettement inférieurs à la somme que coûterait la conversion d'un logement pour le rendre accessible.

Une autre proposition a été que le gouvernement rétablisse un programme qui a pris fin il y a 20 ans dans le cadre duquel il était possible d'obtenir 20 000 \$ pour apporter des modifications à un logement. Certains ont fait remarquer qu'un tel financement permettrait de garder les personnes âgées chez elles ou d'aider les familles à s'occuper des enfants handicapés devenus grands, plutôt que d'avoir à les placer dans une résidence.

Propositions pour d'autres normes

Anticipant l'avenir, les intervenants ont invité le gouvernement à consulter rapidement la population, notamment les personnes handicapées, pour établir les normes supplémentaires à adopter. Des CEN devront ensuite être mis sur pied pour s'occuper des volets décidés.

En plus des propositions sur le logement, un certain nombre d'autres propositions visant la création de nouvelles normes dans les domaines suivants ont été formulées :

- les processus politiques et électoraux;
- le sport et le divertissement;
- le tourisme;
- les biens et les produits.

Les municipalités ont soutenu que le gouvernement ne devrait pas créer de nouvelles normes ni modifier en profondeur les normes existantes de manière à alourdir le fardeau du secteur municipal. Elles considèrent que les normes actuelles sont exhaustives et ont indiqué qu'elles sont toujours en cours de mise en œuvre. Le secteur municipal n'appuie pas le plan du gouvernement visant à créer des normes sur l'éducation et les soins de santé.

En ce qui a trait au processus électoral, un groupe de défense a demandé l'adoption d'une stratégie d'accessibilité tous azimuts. Cela consisterait en la réalisation d'un examen indépendant des obstacles auxquels se heurtent les électeurs et les candidats handicapés durant les processus électoraux municipal et provincial.

Application de la LAPHO

Comme pour le rapport Moran, l'application de la loi a constitué l'un des sujets les plus importants du processus de consultation. Le fait que le contrôle de l'application de la LAPHO doive être sérieusement renforcé pour rendre l'Ontario accessible fait l'objet d'un large consensus. La LAPHO a été décrite comme une loi qui n'est pas contraignante et qui, si elle n'est pas appliquée, ne vaut pas même le papier sur lequel elle est écrite. Un participant a affirmé que la loi a les moyens d'être contraignante, mais que ces moyens ne sont pas utilisés. La manière dont cette loi est appliquée actuellement a été comparée à faire respecter la législation sur la conduite avec facultés affaiblies en demandant aux conducteurs pris en état d'ivresse d'obéir à la loi ou encore à essayer d'obliger la population à respecter les limites de vitesse sans avoir de radar. Le commentaire du rapport Moran selon lequel l'absence de moyen visible pour faire respecter la loi freine considérablement le processus visant à rendre l'Ontario accessible a été cité à plusieurs reprises.

Les participants ont lancé plusieurs idées pour mieux faire respecter la loi. Il a été proposé de hausser le nombre des inspecteurs et des inspections de site en s'inspirant du programme d'inspection du ministère du Travail. Des personnes handicapées pourraient être chargées d'accompagner les inspecteurs pour les aider à repérer les problèmes. Les organisations devraient avoir l'obligation de prouver qu'elles se conforment à la loi plutôt que de simplement fournir une liste de contrôle de la conformité, et le respect des obligations devrait être vérifié au

lieu de seulement faire l'objet d'un rapport établi par l'organisation. Les inspections de site devraient réellement porter sur l'accessibilité du milieu de travail, des produits, des services et des locaux plutôt que de se limiter à l'examen des documents. Une autre idée a été de donner aux inspecteurs et aux enquêteurs chargés de faire respecter d'autres lois le mandat de faire respecter la LAPHO lorsqu'ils se rendent dans les locaux d'une organisation.

Les fortes amendes ont été considérées comme le meilleur moyen de sensibiliser la population.

Plusieurs participants ont fait observer que les amendes ne devraient pas pouvoir être perçues comme de simples charges d'exploitation; leur montant devrait être suffisamment élevé pour avoir une réelle influence sur les activités. Les fortes amendes ont été considérées comme le meilleur moyen de sensibiliser la population, comme l'a montré la récente augmentation du montant des amendes pour distraction au volant. Les entreprises n'ont pas l'impression que le gouvernement tient vraiment à faire respecter la LAPHO, si bien qu'il faut impérativement que le gouvernement fasse preuve de fermeté pour montrer qu'il est sérieux.

Les municipalités ont plaidé en faveur d'une application plus stricte de la loi dans le secteur privé. En effet, les résidents pressent les municipalités de régler les problèmes d'accessibilité, en infligeant, par exemple, des amendes quand les dispositifs d'ouverture automatique des portes ne fonctionnent pas, mais la plupart d'entre elles considèrent que cela n'est pas de leur ressort. Les comités consultatifs municipaux de l'accessibilité reçoivent notamment de nombreuses plaintes contre les entreprises. Une municipalité a affirmé avoir ajouté une disposition relative au respect de la LAPHO dans une entente pour autoriser une terrasse extérieure, mais n'avoir aucun moyen de la faire respecter.

Données sur la conformité

Les intervenants ont fait observer que les données publiées par la DGAO montrent que la conformité est faible ou bien inconnue. Plus de la moitié des entreprises et des organismes sans but lucratif n'ont pas transmis le rapport sur la conformité comme ils en ont l'obligation. En outre, les vérifications des organisations du secteur privé effectuées en 2016 et 2017 par la DGAO ont mis au jour que près d'un tiers d'entre elles n'avaient pas respecté leurs obligations d'élaborer un plan d'accessibilité pluriannuel et de faire suivre à leur personnel une formation sur l'accessibilité.

Certains participants considèrent qu'il faudrait publier davantage de données sur l'application de la loi, et même faire connaître le nom de ceux qui l'enfreignent, pour inciter à la respecter. Plus concrètement, un intervenant a invité le gouvernement à publier au moins tous les trois mois des données détaillées sur les mesures ayant visé à faire respecter la LAPHO. Ces données devraient indiquer combien d'organisations sont réellement accessibles et pas seulement combien ont transmis un rapport sur la conformité. Elles devraient également permettre de connaître les ordonnances et les amendes proposées, les ordonnances réellement exécutées et les amendes payées, ainsi que les décisions portées en appel et le résultat de l'appel, et ces ordonnances devraient être classées par sujet. Une autre idée a été de verser les rapports sur

la conformité à la LAPHO dans une base de données consultable par le public et dotée d'un moteur de recherche.

Priorités pour la mise en application

Plusieurs propositions ont été faites concernant les priorités relatives à l'application de la loi.

- Les grandes organisations, notamment celles financées par le gouvernement, avant les petites entreprises;
- Le commerce de détail;
- Le transport adapté afin qu'il soit au même niveau que le transport ordinaire;
- L'établissement par le gouvernement et la fonction publique de rapports sur l'état d'avancement des plans d'accessibilité pluriannuels;
- Le service à la clientèle pour les personnes ayant un handicap invisible;
- Des bornes d'information et des caisses en libre-service.

Le comité d'examen s'est fait dire que les architectes ne considèrent pas comme un risque le fait de ne pas se conformer aux normes sur la conception des espaces publics. Des fonctionnaires municipaux ont fait observer que le processus de planification de site leur permet uniquement de demander aux promoteurs de suivre les normes. Le gouvernement a par conséquent été invité à déléguer l'application des normes sur la conception des espaces publics aux municipalités pour que celles-ci puissent les faire respecter comme elles le font avec le Code du bâtiment. Les participants ont affirmé que les choses seraient différentes si les architectes n'étaient pas en mesure de faire approuver leurs plans quand ceux-ci ne se sont pas conformés à la LAPHO. De plus, le gouvernement n'a même pas octroyé aux municipalités les fonds nécessaires pour examiner les plans des espaces publics, si bien que cette tâche est effectuée par des membres des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité qui sont bénévoles.

Le stationnement constitue un problème continu. Certains souhaitent que le gouvernement provincial oblige les municipalités et les centres commerciaux à se montrer plus fermes en cas d'utilisation abusive des places de stationnement accessibles. Il a été proposé de permettre aux citoyens de dresser des contraventions de stationnement. Il s'agit d'une proposition similaire à ce qui se fait dans certaines localités du Texas où les citoyens peuvent prendre en photo un véhicule stationné sans permis dans une place pour personnes handicapées et l'envoyer par Internet à la police pour que celle-ci envoie par la poste une contravention au propriétaire du véhicule.

Changements structurels proposés

Organisme chargé de faire respecter la loi

Au vu de la manière dont la LAPHO est appliquée à l'heure actuelle, certains intervenants ont demandé à ce que la responsabilité de faire respecter la loi soit confiée à un organisme

indépendant. Il a été proposé que le gouvernement délègue l'application de la LAPHO à un organisme public indépendant créé à cet effet.

Mécanisme de traitement des plaintes

Le comité d'examen s'est également fait dire que beaucoup demandent la mise sur pied d'un mécanisme de traitement des plaintes pour violation de la LAPHO. Un participant a proposé de mettre en place un dispositif permettant de le signaler à la DGAO quand les plaintes sur le service à la clientèle adressées aux organisations par l'intermédiaire du processus de rétroaction obligatoire ne sont pas traitées. Le mécanisme devrait comporter la possibilité de porter plainte anonymement à l'aide d'un numéro sans frais ou par Internet. La DGAO serait chargée de faire un suivi des plaintes et de prendre des mesures en vue de faire respecter la loi. Certains ont proposé que le mécanisme comprenne un processus de médiation. Le processus de traitement des plaintes par Internet associé à l'*Americans with Disabilities Act* a été cité en exemple.

Comme l'a fait remarquer un participant par Internet, la DGAO dispose désormais d'une ligne téléphonique. Un système automatisé invite les personnes qui appellent à communiquer avec l'organisation concernée à l'aide du processus de rétroaction, puis il les informe que la DGAO n'est pas habilitée à traiter les plaintes, mais qu'elle s'en sert pour orienter les activités de sensibilisation et celles liées à la conformité. Les personnes peuvent laisser un message, puis elles sont remerciées d'avoir livré leurs commentaires. Toutefois, comme l'a exprimé un participant, des résultats tangibles sont attendus : « Moi, je veux des actions concrètes. »

Un tribunal spécialisé

L'une des raisons des demandes relatives à un mécanisme de traitement des plaintes est le mécontentement que suscite le processus du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, lequel est perçu comme étant lourd, surchargé et coûteux. Les gens craignent également de voir leur nom rendu public par le processus du tribunal et de faire l'objet de réprobation et de harcèlement. Comme l'a exprimé un intervenant lors de la séance de London, les gens devraient avoir la possibilité de signaler les violations de la loi sur l'accessibilité et de « laisser quelqu'un d'autre monter au créneau ». Un autre intervenant a expliqué que la « solution » de se tourner vers le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario oblige les personnes vulnérables à affronter la discrimination systémique comme s'il s'agissait d'un problème personnel, ce qui crée des pressions supplémentaires.

« Moi, je veux des actions concrètes. »

Certaines personnes s'étant adressées au Tribunal ont fait savoir que le processus tend à favoriser la médiation et que la plupart des cas qui vont en médiation sont réglés sans audience. Toutefois, ces personnes ont expliqué qu'elles doivent garder secrets les termes de l'arrangement, ce qui permet au contrevenant de refaire la même chose.

Un participant a proposé de remplacer le Tribunal d'appel en matière de permis, l'instance à laquelle les organisations recourent actuellement pour contester une ordonnance émise au titre de la LAPHO, par un tribunal spécialisé qui se consacre exclusivement aux plaintes sur l'accessibilité. Il a semblé que cette solution serait plus efficace. D'après les informations juridiques disponibles en ligne, pas un appel en lien avec la LAPHO n'a été interjeté depuis 2014.

Difficultés de mise en œuvre

Durant les réunions du comité d'examen, le thème des difficultés qu'ont éprouvées nombre d'organisations assujetties pour s'acquitter de leurs responsabilités au titre de la LAPHO a été abordé de manière récurrente. Le besoin de plus amples directives et clarifications sur la marche à suivre, un besoin sur lequel insistait M^{me} Moran dans son rapport, en 2014, se fait toujours sentir. Les difficultés de financement, le rôle des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité et les problèmes d'approvisionnement sont des questions qui ont également été abordées.

Directives et ressources inadéquates

La DGAO s'est fait féliciter pour les ressources qu'elle a produites jusqu'à présent et son personnel a été salué pour son étroite collaboration avec le secteur municipal, notamment avec les comités consultatifs municipaux de l'accessibilité. De plus, divers groupes ont eux aussi créé de précieuses ressources. Néanmoins, l'impression générale est que le niveau de soutien actuellement apporté aux organisations assujetties est loin d'être suffisant.

Durant le processus de consultation, la frustration causée par la réticence ou l'incapacité de la DGAO à répondre aux questions d'interprétation ou de mise en œuvre est souvent revenue sur le tapis. Les municipalités ont notamment déclaré avoir besoin de plus amples directives sur l'interprétation des normes et sur les relations de la LAPHO avec d'autres lois comme le *Code des droits de la personne* et le Code du bâtiment. Les personnes appelant la DGAO pour demander conseil se faisaient dire de communiquer avec le service juridique ou informatique de la municipalité. Comme l'a dit un fonctionnaire municipal, il voulait avoir l'avis du gouvernement sur sa propre législation. Dans un même ordre d'idée, un fonctionnaire d'un réseau de transport municipal voulait se faire conseiller sur l'application des normes dans un cas particulier. N'ayant pas reçu de réponse, il en a conclu que le gouvernement ne s'estime pas tenu de prendre part à la résolution des problèmes. Un spécialiste universitaire a fait remarquer que la DGAO affirme parler aux consultants, mais elle affiche sur son site Web un avis indiquant qu'il ne faut pas se fier à eux.

Questions en attente de réponse

D'après les participants, comme les organisations doivent interpréter elles-mêmes les normes, elles se trompent souvent et prennent des décisions qui nuisent à l'accessibilité. Le comité d'examen s'est fait donner des exemples dans le cas desquels de plus amples directives auraient pu changer la donne.

Durant le processus de consultation, la frustration causée par la réticence ou l'incapacité de la DGAO à répondre aux questions d'interprétation ou de mise en œuvre est souvent revenue sur le tapis.

Il y a plusieurs années, le conseil municipal d'une localité de taille moyenne s'est fait dire qu'il ne se conformait pas à la LAPHO parce que la retransmission en direct des débats n'était pas sous-titrée. Afin de se conformer à la loi, le conseil a décidé de retirer de son site Web toutes les vidéos qui avaient été mises en ligne, une décision que certaines personnes ont jugée contraire à l'esprit de la LAPHO. Dans une municipalité régionale, l'équipe chargée des communications a trouvé les normes sur les nouveaux sites Web difficiles à comprendre en ce qui a trait à la manière de traiter les anciens règlements municipaux, lesquels sont de l'information publique. Elle a d'abord envisagé de les mettre en ligne sur le site Web, mais pas dans un format accessible, avant de décider de seulement les rendre disponibles sur demande, ce qui signifie que les citoyens doivent téléphoner au service à la clientèle pour les obtenir. Dans un espace public extérieur, il n'y avait pas suffisamment d'espace pour construire une rampe d'accès ayant la pente requise. Il a été décidé de ne pas construire la rampe au lieu d'en installer une avec une inclinaison plus forte.

Il existe de nombreux autres domaines qui nécessitent de plus amples directives par exemple pour :

- résoudre les conflits qui existent entre les normes de la LAPHO et les autres normes et lignes directrices;
- préciser le sens du terme « obstacle » pour pouvoir dire si toutes les portes d'entrée d'un hôpital doivent être munies d'un dispositif d'ouverture automatique;
- pouvoir dire si les normes sur la conception des espaces publics :
 - o sont assez souples pour permettre, quand les unités de mesure utilisées sont celles du système métrique, de recourir à des produits du commerce, comme les tuyaux, dont les mesures sont exprimées en pouces,
 - o définissent la notion de « modifications importantes »,
 - o précisent le sens de « surface dure » dans le cas d'un chemin d'accès extérieur pour savoir si ce terme englobe le gravier ou l'herbe,
 - o expliquent clairement qui décide si l'exception sur les bâtiments patrimoniaux s'applique (le comité sur l'accessibilité, le comité du patrimoine ou le conseil municipal);
- indiquer si une rénovation est considérée comme « de grande ampleur » au sens du Code du bâtiment;
- calculer le budget qu'une municipalité peut raisonnablement consacrer à l'accessibilité compte tenu de ses recettes fiscales;

- expliquer comment intégrer les normes sur la passation de marchés dans les processus d'achat et les activités;
- pouvoir dire si les normes sur les sites Web :
 - o précisent le sens de « pas matériellement possible » permettant de contourner les obligations sur l'accessibilité des sites Web quand il n'existe pas dans le commerce de logiciel totalement conforme aux WCAG,
 - o s'accompagnent d'un outil permettant de comprendre les obligations imposées par les WCAG 2.0, comme une vidéo montrant les étapes suivies par les personnes qui utilisent un site Web ou un logiciel accessible,
 - o expliquent comment intégrer de manière accessible des cartes dynamiques dans un site Web.

Enfin, le comité d'examen s'est fait dire que les municipalités sont toujours aux prises avec la conception d'aire de jeux accessible, malgré les normes de la CSA révisées qui ont été publiées en 2014. Comme l'a dit une personne siégeant à un comité consultatif municipal de l'accessibilité : « personne n'a défini le sens d'aire de jeux accessible ».

Idées pour améliorer le soutien

Une vaste gamme de propositions ont été faites pour améliorer le soutien à la mise en œuvre. Le comité d'examen a entendu les demandes pressantes visant à inciter le gouvernement à adopter des normes claires et détaillées pour interpréter les lignes directrices de la politique. Comme une personne siégeant à un comité consultatif municipal de l'accessibilité l'a fait remarquer, les normes de la LAPHO manquent de précision et « tout est matière à interprétation ». Un soutien juridique comme la diffusion d'avis juridiques pourrait aussi s'avérer utile, notamment pour les petites organisations.

Voici les autres propositions qui ont été faites au gouvernement :

- Instaurer un centre de ressources auquel les entreprises et les organisations du secteur public pourraient poser des questions;
- Créer un réseau de centres communautaires qui offrent des outils, des ressources et des formations en vue de favoriser l'accessibilité;
- Fournir un site Web exhaustif consacré au respect de la loi sur l'accessibilité.

Le site Web sur l'accessibilité a été vu comme un guichet unique permettant aux organisations de trouver des informations sur ce qui est obligatoire et sur ce qu'il faut mettre en place. À l'heure actuelle, il existe un grand nombre de sites Internet différents, si bien qu'il faut fouiller à droite à gauche pour trouver des réponses et risquer de tomber sur des sources qui ne sont pas fiables. Ce site devrait être géré ou cautionné par la DGAO pour être crédible et montrer clairement que son contenu fait autorité.

Il a été recommandé d'offrir un soutien ciblé en vue d'aider les entreprises, surtout les petites, à se conformer à la loi. L'administration devrait fournir des trousseaux à outils aux chefs des petites entreprises afin qu'ils n'aient pas besoin d'embaucher des experts. Des outils didactiques visant

les aspects sur lesquels les entreprises doivent travailler aideraient à améliorer l'accessibilité dans le secteur privé. Il faudrait offrir des formations et des occasions de perfectionnement professionnel spécifiques au secteur d'activité sur les obligations imposées par la LAPHO. Il a été proposé d'utiliser un outil gratuit de création de documents Web pour concevoir des pages Web accessibles. Les personnes handicapées sans emploi pourraient se rendre dans les entreprises pour parler de la LAPHO.

Il a été estimé que l'accessibilité des personnes ayant un handicap invisible devrait recevoir un plus grand soutien. Un intervenant a demandé à la DGAO de mettre sur pied un groupe de travail composé de spécialistes des handicaps invisibles, notamment de personnes ayant une expérience vécue, pour concevoir des ressources, des outils et des modules de formation visant à aider les fournisseurs de biens et de services à respecter les obligations que leur impose la LAPHO envers ces personnes.

Le site Web sur l'accessibilité a été vu comme un guichet unique permettant aux organisations de trouver des informations sur ce qui est obligatoire et sur ce qu'il faut mettre en place.

Le rôle des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité dans le processus visant à aider le secteur privé à se conformer à la loi a déclenché un débat enflammé. Certains ont estimé qu'il était discutable de demander à ces comités de jouer ce rôle, car cela n'entre pas dans leur mandat. Toutefois, un comité fait des propositions et des offres aux organisations du secteur privé pour les aider à trouver des ressources quand elles envisagent de faire des rénovations, et il remet, dans le cadre d'une cérémonie à laquelle assistent les médias locaux, des prix aux fournisseurs qui se sont distingués en matière d'accessibilité. D'autres comités invitent les organisations du secteur privé à des activités, mais, jugeant ne pas avoir les compétences pour le faire, ils ne donnent pas de conseil aux entreprises. Un intervenant du secteur municipal a proposé de modifier la LAPHO pour obliger le secteur privé à créer, sur le modèle des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité, ses propres organismes consultatifs, lesquels pourraient être chapeautés par les chambres de commerce.

Tracasseries administratives

Certains commentaires ont porté sur les tracasseries administratives liées au respect de la loi. Le secteur municipal a mis en avant le fait que l'administration ne devrait exiger que des rapports qui contiennent des données utiles et essentielles. Les grandes organisations assujetties du secteur public sont à l'heure actuelle obligées de réexaminer et d'actualiser les plans d'accessibilité pluriannuels au moins tous les cinq ans, de remettre des rapports annuels sur l'état d'avancement des activités de mise en œuvre et d'établir, tous les deux ans, des rapports sur le respect de la loi sur l'accessibilité. Ces activités sont jugées trop lourdes sur le plan administratif et leur fréquence semble trop élevée, si bien qu'elles interfèrent avec la mise

en œuvre. Les chefs d'entreprise ont également exprimé des réserves sur les exigences en matière de rapports et les formalités administratives obligatoires.

Financement et mesures incitatives

Le financement de l'accessibilité représente un défi pour le secteur privé comme pour le secteur public.

Secteur public

Les municipalités ont insisté sur le fait que le processus visant à améliorer l'accessibilité de l'Ontario se révèle ardu puisqu'il n'y a pas de fonds directs pour appuyer la prise en compte des nouvelles obligations. La LAPHO et les règlements connexes sont censés s'appliquer à tous et ne tiennent pas compte des capacités des municipalités sur le plan financier et celui des ressources humaines. Comme l'a dit un fonctionnaire municipal lors de la réunion de Newmarket, « c'est difficile d'obtenir les fonds pour avancer aussi vite que nous le voudrions. » En fait, il y a un risque que certaines municipalités ne soient pas en mesure de se conformer intégralement à la loi.

Le gouvernement provincial s'est fait demander de remédier au coût élevé de la mise en œuvre en fournissant une aide financière directe aux municipalités. Dans un premier temps, un fonds de financement de taille modeste devrait être créé pour aider les municipalités, surtout les plus petites, à engager des experts-conseils chargés de vérifier l'accessibilité et d'estimer les coûts de la mise en conformité. Ensuite, des fonds supplémentaires devraient être alloués à des projets d'investissement à frais partagés visant notamment à tenir compte des normes sur la conception des espaces publics et à faciliter l'élaboration de plans de gestion des biens. De plus, comme il est évident que les changements à apporter vont bien plus loin que les mesures législatives ou réglementaires adoptées à ce jour en matière d'accessibilité, des fonds complémentaires devront aussi être débloqués pour dépasser les normes actuelles.

Le gouvernement provincial s'est fait demander de remédier au coût élevé de la mise en œuvre en fournissant une aide financière directe aux municipalités.

Il a été proposé de fournir un soutien semblable aux autres organisations du secteur public. Le comité d'examen s'est fait dire que les rénovations de grande ampleur pour améliorer l'accessibilité des hôpitaux sont coûteuses et qu'elles sont ralenties par les contraintes budgétaires. Il a été proposé de créer un fonds centralisé qui soit destiné à la formation ou à la réalisation de vérifications sur l'accessibilité, surtout dans les grands hôpitaux. Le personnel enseignant a fait savoir que la situation des élèves handicapés empirera à moins que les établissements scolaires soient adaptés le plus rapidement possible. Nous sommes placés devant le choix suivant : payer aujourd'hui ou payer plus cher demain.

Secteur privé

Il est particulièrement urgent d'aider financièrement le secteur des organismes sans but lucratif à améliorer l'accessibilité. Un organisme qui se consacre aux personnes handicapées a même raconté avoir été contraint de trouver un compromis entre accessibilité et coût lorsqu'il a planifié la construction de nouvelles installations.

Le comité d'examen s'est souvent fait dire que les entreprises ont besoin de fonds pour améliorer l'accessibilité. Certaines des demandes d'aide les plus pressantes ont été formulées par des personnes handicapées qui ont constaté que les entreprises qu'elles fréquentent ont des ressources limitées. Il a été mentionné que le gouvernement fédéral américain a octroyé davantage d'argent en déductions fiscales et en crédits d'impôt pour aider les entreprises à se conformer à l'*Americans with Disabilities Act*. Un participant a déclaré que le gouvernement devrait répéter aux entreprises et aux citoyens que l'accessibilité est possible à un coût abordable, et débloquer des fonds pour les aider.

Certains ont proposé que le gouvernement accorde des subventions ou des prêts pour aider les entreprises à s'équiper de dispositifs d'ouverture automatique de porte, de rampes d'accès et de garde-corps, ainsi qu'à moderniser l'aménagement intérieur. Il a également été demandé aux gouvernements fédéral et provincial de permettre aux entreprises de déduire intégralement de leur revenu imposable les frais engagés pour améliorer l'accessibilité durant l'année où les travaux ont lieu. Le comité s'est fait dire que, pour inciter les promoteurs à réaliser des projets accessibles, le processus de passation des marchés devrait comporter des moyens qui favorisent le respect de la lettre, mais aussi de l'esprit, de la LAPHO, du Code du bâtiment et du *Code des droits de la personne*. Une autre idée a été d'adopter des mesures incitatives à grande échelle pour aider les entreprises à moderniser leurs locaux et les particuliers à rénover leur domicile.

Il a également été proposé de redistribuer l'argent actuellement attribué à la DGAO. Cet argent pourrait servir à financer des entreprises locales qui obtiennent des résultats concrets et prometteurs, de manière à ce qu'elles puissent développer leurs activités. L'initiative StopGap de fabrication de rampes d'accès portables a été citée en exemple.

Le comité d'examen s'est souvent fait dire que les entreprises ont besoin de fonds pour améliorer l'accessibilité.

Il a été proposé de mettre sur pied un programme provincial de remise annuelle de prix dans le domaine de l'accessibilité, en vue de diffuser les pratiques exemplaires en la matière et de rendre hommage aux organisations qui se sont distinguées dans ce domaine. Cela pourrait grandement inciter les autres à faire la même chose.

Rôle des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité

Dans l'ensemble, les municipalités ont considéré que les comités consultatifs municipaux de l'accessibilité ont permis d'accroître la participation des personnes handicapées à la gestion des affaires locales. Cependant, la LAPHO a modifié le rôle que ces comités jouaient en vertu de la

Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario. Le premier mandat des comités était de formuler des avis sur les solutions locales à apporter aux problèmes locaux, alors qu'en vertu de la LAPHO, leur mission est d'examiner les exigences techniques et les transactions administratives. Des intervenants ont demandé au gouvernement de participer au renforcement des capacités des comités en fournissant des ressources, comme des séances de formation et une trousse d'orientation.

Le comité d'examen s'est fait dire que, dans les grandes municipalités, il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que le comité respecte toutes les obligations que lui impose la LAPHO en matière de consultation. Une solution pourrait être de donner à des groupes de défense auxiliaires, qui ne sont pas nécessairement sous l'autorité du conseil municipal, la permission d'assumer certaines de ces responsabilités.

Dans le cas des petites municipalités qui n'ont pas de comité – dont le nombre avoisinerait les 200 –, le comité d'examen s'est fait dire que l'aide du gouvernement est nécessaire pour faire respecter la LAPHO. Une possibilité serait de mettre sur pied un organisme consultatif central sur l'accessibilité ou plusieurs organismes consultatifs régionaux. Il faudrait au moins faire davantage d'efforts pour diffuser aux municipalités les pratiques exemplaires qui sont représentatives des progrès réalisés en matière d'accessibilité.

Il a également été question de la composition des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité et de savoir s'ils sont représentatifs des divers handicaps existants. Il a notamment été proposé d'obliger les municipalités à nommer des représentants des personnes sourdes et malentendantes à ces comités.

Problèmes d'approvisionnement

Le comité d'examen s'est fait dire qu'il semble y avoir un décalage entre les obligations imposées par la LAPHO et le type d'équipement admis dans les hôpitaux. Ce qu'il faut, c'est une liste normalisée de produits manufacturés (comme les lavabos) qui pourraient servir aux modernisations.

Le secteur municipal a soutenu que le gouvernement devrait prendre des dispositions pour que les municipalités et les autres organisations disposent d'une liste adéquate de fournisseurs de biens et de services accessibles. Les problèmes d'approvisionnement ont été attribués, en partie, au fait que les fournisseurs du secteur privé ne se conforment pas à la loi et, en partie, à l'inexistence des produits et des services sur le marché.

Problèmes liés aux handicaps non visés par la LAPHO

Durant le processus de consultation, de nombreuses personnes handicapées ont abordé des questions d'accessibilité qui sortent du cadre de la LAPHO. En effet, les droits des personnes handicapées sont un sujet qui englobe tous les aspects de la vie quotidienne. Voici un bref survol des principaux motifs de préoccupation en lien avec ce vaste sujet.

Initiatives d'emploi

Le comité d'examen s'est fait dire qu'en plus des normes sur l'emploi de la LAPHO, des initiatives parallèles sont nécessaires pour multiplier les occasions d'emploi qui s'offrent aux personnes handicapées. Un groupe de défense a exhorté le gouvernement à créer une stratégie ontarienne d'emploi pour les personnes handicapées plus ambitieuse pour compléter la stratégie Accès aux talents existante. La stratégie devrait être élaborée de concert avec les employeurs et les personnes handicapées.

Un groupe de défense a exhorté le gouvernement à créer une stratégie ontarienne d'emploi pour les personnes handicapées plus ambitieuse.

La stratégie proposée aura les objectifs suivants :

- « Sensibiliser » les employeurs aux avantages d'employer des personnes handicapées ne devra pas être traité comme un élément essentiel;
- L'administration devra donner l'exemple en employant des personnes handicapées dans la fonction publique de l'Ontario et dans le secteur parapublic;
- Lorsqu'elle fera l'acquisition de biens et de services ou qu'elle octroiera des prêts et des subventions, l'administration devra donner la préférence aux organisations très tournées vers l'aide à l'emploi des personnes handicapées;
- Les obstacles à l'emploi créés par l'administration auxquels se heurtent les personnes handicapées devront être levés. Par exemple :
 - o Il arrive que des personnes handicapées en âge de travailler abandonnent une place dans un programme de renforcement de jour pour prendre un emploi et que cela ne marche pas. Dans un tel cas, ces personnes devraient pouvoir bénéficier à nouveau de ce service rapidement.
 - o Le volet du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées portant sur la couverture des médicaments devrait être réinstauré pour les personnes handicapées qui commencent à travailler.
- Les élèves handicapés du primaire et du secondaire devraient avoir la possibilité de bénéficier de l'apprentissage par l'expérience pour essayer d'obtenir une recommandation qui les aidera à décrocher leur premier emploi rémunéré.

Un autre intervenant a proposé de constituer un fonds centralisé pour contrebalancer les frais engagés pour l'adaptation du milieu de travail. Les grandes entreprises devraient être obligées de créer un fonds partagé pour tous leurs sites et toutes leurs filiales. Enfin, le gouvernement devrait constituer, pour les petites entreprises, un fonds centralisé auquel toutes les entreprises seraient tenues de cotiser et qui serait administré par le secteur privé, comme c'est le cas pour l'assurance maladie, ou par le gouvernement.

Le comité d'examen s'est fait dire que beaucoup d'employeurs ont des idées erronées sur les aptitudes des personnes sourdes ou malentendantes. Ils camouflent souvent ces idées erronées derrière une rhétorique sur l'impossibilité de garantir la sécurité, la méconnaissance des possibilités d'adaptation ou la crainte des frais excessifs associés à l'adaptation. Pour les aider à surmonter certains des obstacles, il a été proposé de fournir des services de transition, d'orientation professionnelle ou d'emploi aux jeunes personnes sourdes ou malentendantes qui suivent une formation professionnelle ou des études postsecondaires.

Une autre proposition a été que le gouvernement permette aux personnes handicapées de l'Ontario de bénéficier de mesures incitatives pour monter leur entreprise et d'un programme visant à rendre publiquement hommage à celles qui réussissent.

Vivre dans la pauvreté

Mis à part les commentaires sur la LAPHO, le comité d'examen a recueilli davantage de commentaires sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées que sur toute autre activité de l'administration gouvernementale. Les participants ont fait remarquer que le gel des prestations de 1998 à 2008 a mené à une hausse de 30 % du coût de la vie. Les augmentations de 1 ou 2 % accordées depuis lors ne compensent pas l'inflation, si bien que beaucoup demandent une majoration des prestations ne serait-ce que pour suivre l'évolution du coût de la vie.

Comme l'a fait observer un intervenant, la vie est difficile pour les personnes handicapées, car elles vivent sous le seuil de pauvreté. D'autres personnes ont raconté ne pas recevoir assez d'argent pour leur logement, ce qui les contraint à utiliser l'argent destiné à l'achat de produits de première nécessité et à recourir aux banques alimentaires. Lorsque son conjoint ou sa conjointe a un revenu, une personne handicapée voit ses prestations réduites, si bien que le ménage reste sous le seuil de pauvreté. Une mère célibataire a demandé à ce que le budget des maisons d'hébergement soit augmenté pour correspondre à celui de location des logements familiaux à Toronto. Elle vit seulement avec deux de ses trois enfants, car elle n'a pas les moyens de payer un logement avec suffisamment de chambres pour toute la famille. En un mot, le montant des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées n'est pas adapté au monde d'aujourd'hui.

Comme l'a déclaré un intervenant lors de la réunion de Thunder Bay, « sans des revenus suffisants, l'accessibilité devient pratiquement secondaire. » Il a ajouté que le Programme garde les prestataires sous sa dépendance. « Il n'est pas là pour aider les prestataires à trouver un emploi, mais seulement pour leur verser le minimum afin qu'ils ne meurent pas dans la rue », a-t-il affirmé.

Un autre participant a dit que les responsables du Programme commencent à recueillir les commentaires des prestataires pour connaître les services dont ils ont vraiment besoin, en plus des prestations. Il a proposé de créer une trousse du prestataire indiquant toutes les ressources

dans la communauté vers lesquelles les prestataires peuvent se tourner pour améliorer leur situation.

« Sans des revenus suffisants, l'accessibilité devient pratiquement secondaire. »

Il existe, dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, des prestations pour les chiens d'assistance, mais pas pour les autres animaux d'assistance. En outre, pour bénéficier des prestations pour les chiens d'assistance, il est nécessaire de prouver que le chien a été dressé dans un établissement agréé. Certains considèrent que ces règles sont injustifiées. Une femme sensible à l'environnement a déclaré que le Programme ne prend plus en charge les purificateurs d'air et d'eau, la nourriture et les matelas biologiques, les appareils respiratoires, les appareils à oxygène, ni les appareils d'assistance dont elle a besoin pour vivre normalement.

Il a aussi été estimé que la commission contre les accidents du travail manque à ses obligations envers les personnes handicapées. Un homme blessé dans un accident de chantier a déclaré bénéficier d'une bonne pension parce que sa blessure est survenue avant 1990. En revanche, il a ajouté que le système a changé avec le temps, si bien qu'aujourd'hui seulement une infime minorité des personnes victimes d'un accident du travail touchent une pension acceptable.

Soins de santé

Nombre de commentaires sur les soins de santé ont porté sur l'état de préparation du système au vieillissement de la population. Un participant a dressé la liste des priorités à prendre en compte pour créer une société-amie des aînés :

- Hausser le budget alloué aux soins de santé;
- Décider comment financer et organiser les services sociaux;
- Innover et réformer en s'appuyant sur des données;
- Mettre davantage l'accent sur la prévention et l'amélioration du mode de vie;
- Mettre un terme au manque de lits dans les hôpitaux.

Il a été signalé que, dans le cas des personnes atteintes de démence, les soignants sont souvent d'autres personnes âgées qui n'ont pas suivi la formation des préposés aux services de soutien à la personne. Un plus grand nombre de ces préposés sont nécessaires pour que les personnes puissent rester chez elles.

Une participante a déclaré avoir attendu des soins de longue durée pendant un an. Une autre a dit espérer que les futures normes sur les soins de santé rendront le système plus préventif et pas seulement curatif.

Une spécialiste a parlé de la planification et de la prévision des soins de santé. Celle-ci a expliqué que les données administratives existantes pourraient servir à faire des projections sur les futurs besoins et à évaluer les résultats particuliers des différentes catégories de personnes handicapées.

Enfants handicapés

Nombre de familles avec des enfants ayant des besoins particuliers ont pris part au processus de consultation. Elles considèrent que l'accès aux services sociaux est un obstacle de taille, puisque, dans le cas d'un centre pour enfants, le temps d'attente pour obtenir une place dépasse un an. Bien que les services soient financés par le gouvernement, il n'existe pas de formule de financement commune à toute la province, comme c'est le cas pour les soins de santé, ce qui crée des inégalités.

Ces familles ont raconté devoir assumer d'importantes dépenses que les parents avec des enfants valides n'ont pas à payer. Le prix des appareils et des accessoires fonctionnels est « astronomique », si bien qu'il semble que le prix devrait être plafonné par un règlement. Par exemple, une bicyclette fonctionnelle coûte entre 3 500 \$ et 4 200 \$, des pédales, 500 \$ et des roues stabilisatrices, 350 \$. La marge prélevée sur les fauteuils roulants et les autres appareils et accessoires fonctionnels est considérable. Ainsi, bien que l'achat d'un fauteuil roulant soit pris en charge à 75 % par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, une famille a quand même été obligée de déboursier 875 \$.

Les familles avec des enfants ayant des besoins particuliers doivent assumer d'importantes dépenses que les parents avec des enfants valides n'ont pas à payer.

Certains participants ont soutenu que l'Ontario et le Canada devraient adopter un régime national d'assurance invalidité comme celui de l'Australie. Dans ce pays, le régime aurait créé un marché mieux adapté aux besoins en permettant aux prestataires d'avoir plus de prise sur les services qu'ils reçoivent.

Le comité d'examen s'est fait dire que l'élocution des enfants est la principale inquiétude des parents. En effet, l'attente pour avoir accès à des services d'orthophonie dans une école est généralement de deux à trois ans... sinon, les parents doivent payer ces services onéreux de leur poche.

Logement abordable

Le comité d'examen s'est fait dire qu'il existe une liste d'attente de cinq ans pour obtenir un logement à loyer indexé sur le revenu dans une localité de taille moyenne. Il faut impérativement accroître le montant des fonds publics alloués au logement social : logement public, logement coopératif et logement à but non lucratif.

Beaucoup estiment que le logement avec services de soutien devrait être prioritaire. Par exemple, les adultes autistes ont du mal à trouver un logement alors qu'avec un peu d'aide, ils pourraient être autonomes.

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

Comme l'ont mis en évidence les paragraphes ci-dessus, le processus de consultation a permis l'expression de toute une série de commentaires sur les difficultés auxquelles l'Ontario doit faire face en matière d'accessibilité, ainsi que d'idées pour y remédier. J'espère que ceux et celles qui ont pris part à ce processus considèrent avoir été écoutés par le comité d'examen, contrairement à ce qu'ils vivent parfois.

Pour faire les présentes recommandations, je me suis concentré sur les mesures susceptibles d'être mises en œuvre et d'avoir des effets importants pour le plus grand bien du plus grand nombre. Quand des idées précises sur la teneur des normes ont été formulées, je les ai laissées, pour la plupart, à l'appréciation des personnes chargées du processus habituel d'élaboration et d'examen des normes. Le processus de consultation a également permis de mettre au jour plusieurs questions importantes aux yeux des personnes handicapées qui ne sont pas du domaine de l'accessibilité et sortent du cadre du présent rapport. J'exhorte le gouvernement à examiner attentivement ce qui a été dit et à en tirer les leçons qui s'imposent. Les petits ruisseaux font les grandes rivières.

Voici les recommandations que je fais au gouvernement de l'Ontario :

RÉTABLIR LE LEADERSHIP DU GOUVERNEMENT

Recommandation 1 : Renouveler le leadership du gouvernement en matière de mise en œuvre de la LAPHO

Les rapports Beer et Moran avaient, tous deux, invité le gouvernement à donner un second souffle à la LAPHO. Pourtant, ceux et celles qui se sont exprimés à ce sujet se sont accordés pour dire que cela n'a pas été fait. Il faudrait donc que cela soit fait.

A. Adopter une approche d'envergure gouvernementale en rendant chaque ministère responsable de l'accessibilité

La solution consiste à faire entrer l'accessibilité dans le mandat de tous les ministères et de leur demander d'améliorer l'accessibilité dans leurs activités internes, tout comme dans l'ensemble des domaines qu'ils supervisent. Autrement dit, l'accessibilité n'incombe pas seulement au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, mais à l'ensemble du gouvernement et de l'administration. Pour les élus du gouvernement et les membres de l'administration, l'accessibilité devrait devenir une seconde nature.

D'un simple trait de plume, le premier ministre de l'Ontario pourrait décider de faire de l'accessibilité une priorité de son gouvernement. Pourtant, les deux premiers ministres

précédents n'ont pas écouté les exhortations en ce sens. J'espère donc que le premier ministre actuel le fera.

B. S'assurer que les deniers publics ne servent jamais à dresser ou à maintenir des obstacles nuisant à l'accessibilité

Le gouvernement devrait adopter une stratégie et un processus visant à s'assurer que les fonds publics ne servent pas à ériger de nouveaux obstacles ni à maintenir en place des obstacles existants. Le processus de surveillance devrait porter sur les dépenses en capital et en infrastructures, l'acquisition de biens, de services et d'installations, les paiements de transfert aux partenaires du secteur public, les subventions et les prêts destinés à la création d'entreprise, ainsi que les subventions à la recherche. L'accessibilité de tous les projets et de toutes les acquisitions devrait être examinée avant l'approbation des fonds.

L'objectif de la démarche est, comme le veut l'éthique médicale, de ne pas nuire. Puis, une fois la démarche mise en pratique, nous pourrions trouver des moyens de guérir le patient ou plutôt la société ontarienne.

C. Donner l'exemple

Comme il a été mentionné dans le rapport Moran, « [l]a LAPHO a pour philosophie de faire en sorte que le gouvernement de l'Ontario montre la voie à suivre. » C'est la raison pour laquelle le gouvernement est assujéti à la plupart des normes avant que celles-ci s'appliquent au secteur public et au secteur privé.

L'un des aspects fondamentaux du leadership du gouvernement est de veiller à ce que la fonction publique de l'Ontario devienne elle-même un employeur et un fournisseur de services entièrement accessibles. Comme de nombreuses grandes entreprises l'ont déjà fait, la fonction publique de l'Ontario devrait nommer un responsable de l'accessibilité. Les fonctions de responsable de l'accessibilité devraient être exercées par un sous-ministre à temps plein ayant le pouvoir d'imposer l'adoption de mesures d'amélioration de l'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario et dans la prestation de l'ensemble des services qu'elle offre.

Il existe quelques petites choses qui permettraient facilement au gouvernement de faire preuve d'un leadership plus fort. Par exemple, la province pourrait refuser d'organiser des réunions ou des activités publiques dans des lieux qui ne sont pas accessibles. Ou encore elle pourrait adapter les nombreuses toilettes des bâtiments publics qui ne sont pas accessibles.

D. Coordonner, en matière d'accessibilité, les efforts de l'Ontario avec ceux du Canada et des autres provinces

L'Ontario a été la première province canadienne à adopter des normes régissant l'accessibilité. Les autres provinces lui ont ensuite emboîté le pas. La loi fédérale adoptée en novembre 2018 par la Chambre des communes impose au ministre fédéral de déployer tous les efforts

raisonnables pour collaborer avec les autorités provinciales en vue de coordonner les activités liées à l'accessibilité. L'Ontario devrait faire la même chose.

À l'avenir, des occasions d'harmoniser les normes ou d'en créer conjointement pourraient survenir, ce qui permettrait d'accroître l'efficacité du cadre réglementaire. Comme les provinces adoptent à leur tour des lois sur l'accessibilité, nous pourrions nous retrouver avec une mosaïque de normes d'accessibilité auxquelles les entreprises exerçant des activités dans plusieurs provinces pourraient avoir du mal à se conformer. Par conséquent, une collaboration à l'échelle nationale va devenir de plus en plus indispensable.

DISSIPER LA CONFUSION

Recommandation 2 : Réduire la confusion entourant des concepts de base de la LAPHO

A. Définition d'« accessibilité »

Durant le processus de consultation, je me suis fait dire à de multiples reprises que chacun semble avoir sa propre idée de ce que la LAPHO entend par accessibilité. C'est la raison pour laquelle les organisations ont du mal à comprendre la finalité poursuivie par la loi et les personnes handicapées ne peuvent savoir à quoi s'attendre. Le rapport Beer exhortait le gouvernement à adopter une politique provinciale qui clarifierait les objectifs et les attentes et qui répondrait à la question de savoir à quoi ressemblera l'Ontario en 2025 si la province devient vraiment accessible.

Je crois que le temps est venu de répondre à cette question. Pour ce faire, je propose que le gouvernement adopte un règlement définissant l'« accessibilité » pour l'application de la LAPHO, comme l'y autorise l'alinéa 39(1)q) de cette loi.

Comme la plupart, j'ai moi aussi mon idée sur un Ontario accessible. Pour moi, c'est un Ontario qui se conforme en tous points au *Code des droits de la personne*, c'est-à-dire une province où les personnes handicapées ne sont pas victimes de discrimination, tous les obstacles ont été levés et l'ensemble des besoins sont pris en considération dans la mesure où ils ne constituent pas une contrainte excessive. Il y a loin de la coupe aux lèvres, mais est-ce oui ou non l'Ontario promis par la LAPHO?

Une nappe de brouillard entoure la mise en œuvre de la LAPHO. Il est temps de la dissiper. Les personnes handicapées veulent savoir exactement quels seront, pour elles, les effets de la LAPHO. Nous voulons donc que l'accessibilité soit définie et qu'on nous dise à quoi nous pouvons nous attendre d'ici 2025. Nous souhaitons aussi que les organisations soient informées de ce qu'elles auront à faire d'ici là.

Par ailleurs, le gouvernement pourrait adopter une politique provinciale sur l'accessibilité, comme le propose le rapport Beer. Une telle politique aurait vraisemblablement moins de poids puisqu'elle n'aurait pas force de loi.

Une fois l'accessibilité définie, le gouvernement devrait élaborer d'ici la fin de 2019 un plan exhaustif sur cinq ans visant à concrétiser cette vision d'ici 2025.

B. Expliciter la relation de la LAPHO avec le *Code des droits de la personne*

Il s'agit d'un problème de longue date soulevé dans le rapport Beer et mentionné de nouveau dans le rapport Moran. Pourtant, bien peu a été fait pour expliquer comment ces deux lois, que je décrirais comme des lois sur les droits de la personne, s'articulent.

Dans le rapport initial rendu public en 2018 par le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité à l'emploi, la première recommandation a été d'éclaircir la relation entre les normes sur l'emploi de la LAPHO et l'obligation d'adaptation prévue par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Le comité d'élaboration des normes a également demandé au gouvernement et à la Commission ontarienne des droits de la personne d'examiner, dans un premier temps, les causes de la confusion sur la relation entre les deux lois. J'appuie ces propositions.

À mon avis, le problème est en partie dû au fait que la vision d'un Ontario accessible, à savoir une province où les personnes handicapées ne seraient plus victimes de discrimination, comme je l'ai expliqué plus haut, n'a jamais été exprimée. Si une telle conception de l'accessibilité est acceptée, il serait judicieux de l'incorporer dans le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées. Une formule introductive pourrait être ajoutée pour mentionner que les normes visent à aider les organisations à s'acquitter des obligations que leur impose le *Code des droits de la personne*, notamment de celle de faire des adaptations raisonnables.

Une autre idée judicieuse serait de transférer au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario les fonctions d'instance de recours qu'exerce le Tribunal d'appel en matière de permis pour les organisations qui contestent les ordonnances rendues au titre de la LAPHO. Personne n'a vraiment fait cette proposition durant le processus de consultation, mais il me semble que les appels, qui ont, jusqu'à présent, surtout porté sur des questions de diffusion d'informations, iront en se complexifiant à mesure que l'application de la LAPHO sera renforcée. Rendre un jugement demandera alors d'avoir des connaissances approfondies en matière d'accessibilité; des connaissances que le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario possède déjà. À mon avis, il serait sage que cela relève de la compétence d'une seule instance, plutôt que d'avoir deux tribunaux qui traitent des affaires semblables. En outre, faire du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario le tribunal d'appel en matière d'accessibilité serait le signe que la LAPHO fait partie de la législation sur les droits de la personne.

Pour une raison qui m'échappe, la LAPHO et le *Code des droits de la personne* ont suivi, dès le départ, des voies parallèles, mais je propose de les faire converger autant que possible.

Définition de « handicap »

Grâce au processus de consultation et aux études réalisées, le comité d'examen a appris qu'il existe, à l'échelle internationale, une tendance à passer d'une conception médicale de la notion de handicap à une conception sociale centrée sur les obstacles contextuels plutôt que sur la santé individuelle. Le comité d'examen s'est aussi fait dire que les personnes ayant un handicap invisible ont le sentiment de ne pas être prises en compte par la LAPHO.

Pour ma part, je suis convaincu que la définition actuelle de la notion de handicap dans la LAPHO est générale et qu'elle englobe les handicaps invisibles ou, comme on les appelle parfois, les handicaps non apparents ou encore non visibles. Par ailleurs, je crois aussi que la loi devrait être un outil didactique, si bien qu'il serait judicieux de mentionner explicitement les handicaps invisibles dans la définition de handicap. Comme c'est ce que fait le projet de loi canadienne sur l'accessibilité, je propose que l'Ontario envisage d'adopter cette définition. La définition figurant dans le projet de loi fédérale concorde également avec le changement de perspective à l'échelle internationale tendant à mettre l'accent sur la conception sociale de la notion de handicap. Voici cette définition :

Handicap : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

De plus, l'adoption de la définition du gouvernement fédéral serait un geste en faveur d'une collaboration fédérale-provinciale en matière d'accessibilité.

Si le gouvernement préfère conserver, en grande partie, la définition actuelle, une autre possibilité serait d'ajouter « vieillissement » aux causes de l'incapacité physique, laquelle est, à l'heure actuelle, « d[ue] à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie ». Encore une fois, cette modification pourrait ne pas être nécessaire du point de vue juridique, mais elle pourrait mieux mettre en évidence le lien entre le vieillissement, le handicap et le besoin d'accessibilité. Qui plus est, les « sensibilités à l'environnement » pourraient être ajoutées à la liste des états décrits comme pouvant être la cause d'une incapacité physique afin de faire mieux connaître ces affections débilitantes.

Actuellement, la LAPHO reprend la définition de « handicap » qui figure dans le *Code des droits de la personne*. Il serait judicieux de conserver cette cohérence et de modifier le Code si la définition est modifiée dans la LAPHO.

STIMULER LE CHANGEMENT CULTUREL

Recommandation 3 : Favoriser un changement culturel faisant de l'accessibilité une seconde nature chez les Ontariens et les Ontariennes

Lorsque j'étais lieutenant-gouverneur et depuis lors, j'ai souvent fait observer que, si les lois et les règlements sont essentiels pour lever les obstacles, un changement des mentalités est tout aussi fondamental. Les rapports Beer et Moran partageaient cet avis.

L'idée selon laquelle les normes pourraient, à elles seules, régler les problèmes d'accessibilité que rencontrent les personnes handicapées est une idée fautive qui remonte aux origines de la LAPHO. Les normes ne sont pas suffisantes, car le monde dans lequel nous vivons est en constante mutation, les techniques évoluent et la société se transforme. Cela a pour effet de créer de nouveaux obstacles, mais aussi de nouvelles façons de les éliminer et de veiller à qu'il n'en apparaisse pas d'autres. De plus, les personnes handicapées forment un groupe hétérogène tant sur le plan du milieu socioculturel que sur celui des besoins, des valeurs et des préférences personnelles. Les normes sont nécessaires, mais pas suffisantes, car elles n'évoluent pas au rythme du contexte en constante évolution dans lequel elles s'inscrivent.

On peut faire un parallèle avec l'achat d'une voiture neuve. Une voiture comporte des accessoires de série que tout le monde veut et obtient. Puis, il y a les options que l'acheteur peut accepter ou refuser selon ses goûts et ses besoins personnels. Les normes sur l'accessibilité sont des accessoires de série, mais les personnes handicapées veulent également certaines options.

C'est là que l'adaptation entre en ligne de compte, car les organisations peuvent se faire demander de répondre à des besoins individuels. Adapter signifie évaluer une à une les situations, un processus qui peut se révéler particulièrement difficile quand cela porte sur des questions systémiques. Peu de personnes handicapées ont le temps et l'énergie de s'attaquer aux vastes problèmes sociaux comme s'il s'agissait de problèmes personnels.

Une autre réalité est que les règles les mieux intentionnées ne sont pas sans défaut, comme ont permis de le constater les exemples mentionnés plus haut montrant que même les meilleurs codes du bâtiment sont sujets à interprétation, qu'il existe des dispositifs d'ouverture automatique de porte que les personnes en fauteuil roulant sont incapables d'actionner, etc.

La solution est de changer les mentalités, comme je l'ai déjà mentionné. Comme l'a dit une personne siégeant à un comité consultatif municipal de l'accessibilité, il faut une « prise de conscience sur l'accessibilité », une des nombreuses idées brillantes exposées au comité d'examen par la population. Les organisations des secteurs public et privé devraient déployer des efforts pour connaître leurs clients, qui comptent une proportion grandissante de personnes handicapées, ainsi que s'efforcer de comprendre et d'anticiper leurs besoins. Les Ontariens et

les Ontariennes devraient essayer de se mettre dans la peau des personnes handicapées et penser et agir dans l'esprit de la LAPHO, parce que c'est ce qu'il convient de faire.

A. Mener une campagne multidimensionnelle de sensibilisation de la population à l'accessibilité qui met l'accent sur les avantages socioéconomiques d'une telle sensibilisation pour une société en voie de vieillissement

Pour amorcer un changement culturel, les deux précédents rapports recommandaient de lancer une campagne de grande envergure visant à sensibiliser et à informer la population sur l'accessibilité. Comme bien peu a été fait, je fais la même recommandation.

Un autre élément qui est ressorti durant le processus de consultation est la nécessité de substituer au terme accessibilité un terme indiquant qu'il s'agit d'un projet qui concerne tout le monde. Les bateaux de trottoir sont souvent cités en exemple, car ils profitent aussi bien aux personnes en fauteuil roulant qu'aux mères avec des poussettes. Les rampes d'accès profitent également à toutes les personnes qui veulent éviter de monter des marches. De plus, l'accessibilité est une aubaine pour l'économie. Pour les employeurs, les personnes handicapées forment un bassin de main-d'œuvre talentueuse susceptible de les aider à faire croître leur entreprise. Les personnes handicapées et leur famille, qui, ensemble, représentent d'après les estimations 53 % du marché canadien, sont des consommateurs en puissance.

L'évolution démographique accroît le besoin d'accessibilité, c'est l'élément à retenir. C'est une réalité : nous perdrons tous et toutes en autonomie si nous vivons assez vieux. L'accessibilité, ça nous concerne tous et toutes!

La campagne continue de sensibilisation de la population devrait être multidimensionnelle, c'est-à-dire recourir aux médias, aux réseaux sociaux, ainsi qu'à des activités et des projets communautaires. Elle pourrait comporter des volets sur certains handicaps, comme la campagne « Cause pour la cause » de Bell sur la santé mentale, qui se déroule au moment d'écrire le présent rapport. La campagne devrait éliminer les obstacles comportementaux, rendre hommage aux porte-parole de l'accessibilité, mettre en vedette des chefs d'entreprise en vue qui expliquent l'intérêt que revêt l'accessibilité et demander aux ministres de faire la promotion de l'accessibilité sous la houlette du premier ministre et du ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

B. Incorporer l'accessibilité dans les programmes scolaires aux niveaux primaire, secondaire, collégial et universitaire

À longue échéance, il est absolument fondamental que les élèves et les étudiants de l'Ontario soient sensibilisés à l'accessibilité dès leurs premières années d'école afin que cela devienne une seconde nature, comme cela a été le cas pour le recyclage et le fait de ne pas fumer. L'atteinte de ce but demandera du leadership et du soutien de la part du ministère de l'Éducation et de celui de la Formation et des Collèges et Universités. D'une manière plus

générale, cet effort devra s'inscrire dans le cadre de la mobilisation d'envergure gouvernementale dont j'ai déjà parlé.

Par exemple, les conseils scolaires pourraient fournir un modèle de programme d'études tenant compte de l'accessibilité, de manière que chaque établissement scolaire n'ait pas à réinventer la roue. Les modèles pourraient être créés de concert avec des représentants des conseils et du corps enseignant.

Les établissements d'enseignement postsecondaire devraient incorporer des modules d'étude sur l'accessibilité dans les programmes techniques et professionnels en lien avec des disciplines allant du génie à l'éducation en passant par le marketing et les soins de santé. L'objectif est de faire en sorte que la main-d'œuvre de demain comprenne les besoins en matière d'accessibilité et qu'elle y réponde.

C. Prendre en compte l'accessibilité dans la formation professionnelle des architectes et des autres métiers de la conception

Cela est absolument fondamental pour les architectes, les designers d'intérieur, les architectes paysagistes et les autres spécialistes de la conception. La solution à long terme de nombre des problèmes relatifs au milieu bâti soulevés durant le processus de consultation réside dans l'intégration des notions d'accessibilité et de conception universelle dans la formation professionnelle en lien avec ces professions. La conception universelle devrait être prioritaire, pas secondaire.

En outre, j'exhorte le gouvernement à convaincre ou à obliger les instances chargées de la surveillance de ces secteurs d'activité de rendre cette formation obligatoire pour exercer ces professions, et de veiller également à ce que des cours d'actualisation des connaissances soient intégrés aux programmes d'éducation permanente.

ÉLABORER DES NORMES D'ACCESSIBILITÉ

Recommandation 4 : Demander aux comités d'élaboration des normes sur l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire et sur les soins de santé de se remettre au travail dans les plus brefs délais

Bien que les normes ne soient pas la panacée, elles constituent néanmoins la pierre angulaire d'un Ontario accessible. Il est essentiel de faire tout ce que nous pouvons à l'aide de normes.

Faisant le constat que les soins de santé et l'éducation étaient des priorités en matière d'accessibilité, le rapport Moran invitait le gouvernement à « entrepren[dre] un processus sérieux qui permettra de déterminer la meilleure méthode pour assurer la progression aussi rapide que possible de l'accessibilité » dans ces deux domaines. Le gouvernement a réalisé des études dans ces domaines, ce qui a donné lieu à la mise sur pied des trois comités

d'élaboration des normes. Toutefois, les travaux de ces comités ont été suspendus avant l'élection provinciale du printemps 2018.

Aucune des personnes qui ont pris la parole devant le comité d'examen n'a jugé que ces comités devraient être dissous. Au contraire, celles qui se sont exprimées sur cette question ont même demandé à ce qu'ils se remettent au travail. En août 2018, la Commission ontarienne des droits de la personne a rendu publique une nouvelle politique sur l'accessibilité de l'éducation aux élèves et aux étudiants handicapés. Ce document plaidait en faveur de l'adoption de normes après avoir constaté l'existence de nombreux obstacles dans l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire. Le comité d'examen a également pris acte des nombreuses demandes pour que le gouvernement veille à ce que le mandat du comité sur les soins de santé ne se limite pas aux hôpitaux, mais soit assez large pour englober l'ensemble du secteur des soins de santé. Ayant moi-même pu constater les problèmes d'accessibilité liés aux cabinets de médecins, je ne peux qu'être d'accord avec cela.

Cependant, je constate que le mandat de tous les comités les autorise à faire des recommandations sur les initiatives pratiques et non réglementaires, comme les pratiques exemplaires, les projets de sensibilisation et les autres programmes susceptibles d'améliorer l'accessibilité. J'invite les comités à donner la priorité aux mesures non réglementaires afin qu'elles puissent servir avant que les nouvelles normes soient élaborées et mises en œuvre, étant donné que cela pourrait prendre des années.

Recommandation 5 : Modifier les normes sur l'information et les communications pour tenir compte de l'évolution rapide de la technologie

Dans la société où nous vivons, l'accessibilité du milieu numérique devient rapidement aussi importante que celle du milieu bâti. J'ai donc été troublé d'apprendre par le processus de consultation que les normes sur les sites Web sont déjà désuètes, alors qu'elles n'ont pas encore été entièrement mises en œuvre, même au sein de l'administration provinciale. Parmi les autres sources d'insatisfaction, il y a le fait que les normes actuelles n'ont pas été conçues pour les sites et les contenus Web qui sont consultés sur les téléphones intelligents et les autres appareils mobiles. Le comité d'élaboration des normes sur l'information et les communications élabore actuellement des recommandations sur l'actualisation des normes et travaille sur une proposition de politique plus poussée présentant une réglementation axée sur des exigences fonctionnelles. Le gouvernement serait bien avisé de considérer les conseils du comité avec attention.

Recommandation 6 : Évaluer la nécessité d'adopter des normes complémentaires et examiner les dispositions générales du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Hormis le domaine des soins de santé et de l'éducation, il ne reste plus beaucoup de temps pour mettre en œuvre de nouvelles normes dans d'autres domaines d'ici 2025. Par conséquent, le gouvernement devrait rapidement consulter la population, notamment les personnes

handicapées, pour déterminer quels sont les éventuels secteurs qui pourraient bénéficier de normes sur l'accessibilité, afin que le travail puisse commencer.

De plus, le gouvernement devrait entreprendre un examen des normes générales de la Partie I du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, un examen qui n'a que trop tardé. Ces normes régissent d'importants éléments, comme les plans et les politiques d'accessibilité, l'acquisition de biens, de services et d'installations, les bornes en libre-service et la formation sur le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et le *Code des droits de la personne*.

Une idée mentionnée dans le rapport Moran vaut la peine d'être étudiée, à savoir l'idée de mettre l'accent sur l'élimination des obstacles dans les plans pluriannuels. Si la formulation actuelle fait bien référence à l'élimination des obstacles, il reste que cela est souvent négligé au profit de la lutte contre l'apparition de nouveaux obstacles, ce qui est l'objectif de la plupart des normes actuelles. Il faudrait faire clairement savoir que le but des plans d'accessibilité n'est pas de simplement se conformer aux normes, mais d'aller plus loin, peut-être en améliorant le milieu bâti.

Recommandation 7 : Veiller à ce que les normes d'accessibilité répondent aux besoins des personnes sensibles à l'environnement

Les besoins des personnes sensibles à l'environnement devraient être pris en compte durant le processus d'élaboration des normes. Par exemple, comme l'a fait observer le rapport Moran, les normes sur le milieu bâti proposées à l'origine par le comité d'élaboration des normes comportaient des dispositions sur la qualité de l'air et la ventilation, mais elles ne figurent pas dans la version finale du Code du bâtiment. Je pense que cette question devrait être réexaminée. Dans le domaine des soins de santé, des normes pourraient être envisagées pour adapter les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée aux besoins des personnes sensibles à l'environnement.

TRANSFORMER LE MILIEU BÂTI

Bien que cela puisse être difficile à entendre, de nombreuses personnes handicapées considèrent les architectes et les spécialistes de la conception comme l'« ennemi », c'est-à-dire, en l'occurrence, des personnes qui, de manière délibérée ou par ignorance, créent des obstacles qui les empêchent d'utiliser les bâtiments. Le tristement célèbre centre d'apprentissage des étudiants de l'Université Ryerson en est un des exemples les plus éloquents. Comme en ont fait état les vidéos YouTube de l'AODA Alliance, les journaux et les rapports, l'éventail ahurissant des obstacles que présente ce bâtiment porte à croire que les architectes ont délibérément cherché à créer des obstacles nuisant au plus grand nombre de personnes handicapées possible. Dans un reportage de CityNews, le vice-recteur à l'équité de l'Université Ryerson a admis que, dans la construction du nouveau bâtiment, le style avait

importé davantage que l'accessibilité. Nous exhortons donc le gouvernement à veiller à ce qu'un tel bâtiment ne puisse plus jamais être construit.

Recommandation 8 : Élaborer de nouvelles normes exhaustives sur l'accessibilité du milieu bâti au moyen d'un processus visant à :

- **revoir les modifications apportées en 2013 au Code du bâtiment visant les nouvelles constructions et les rénovations de grande ampleur;**
- **revoir les normes sur la conception des espaces publics;**
- **créer de nouvelles normes sur la modernisation des bâtiments.**

Le processus de consultation organisé par le comité d'examen a permis de mettre en lumière que le principal problème auquel se heurtent les personnes handicapées de l'Ontario est l'accessibilité des bâtiments. Il est également manifeste que les obligations actuelles d'aménagement sans obstacle sont inadéquates, comme l'a montré la vidéo de l'AODA Alliance sur le centre d'apprentissage des étudiants de l'Université Ryerson et comme nombre de personnes, dont moi-même, en ont fait l'expérience.

Les obstacles dans le milieu bâti sont une forme de discrimination et cette discrimination par l'architecture doit cesser!

Une refonte complète des normes sur le milieu bâti est indispensable. Dans un premier temps, le processus d'examen des normes de la LAPHO devrait être étendu aux dispositions sur l'accessibilité du Code du bâtiment. Le rapport Moran proposait d'insérer dans le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et le Code du bâtiment une disposition soumettant les dispositions relatives à l'aménagement sans obstacle au processus d'examen de la LAPHO. Je plussoie.

Ce ne sont pas les idées qui manquent pour renforcer les normes sur le milieu bâti. Comme se l'est fait dire le comité d'examen, il existe une foule de codes du bâtiment dans le monde et même en Ontario. Nous devrions donc pouvoir exploiter ce corpus pour améliorer les choses. Ce chantier pourrait aussi être l'occasion d'une collaboration fédérale-provinciale, puisque le gouvernement fédéral et celui des autres provinces s'étant dotées d'une législation sur l'accessibilité se sont également engagés à créer un milieu bâti sans obstacle. Toutefois, bien que l'adoption de normes sur l'aménagement sans obstacle à l'échelle nationale soit un objectif louable, l'Ontario ne devrait pas attendre qu'il y ait un consensus avant de mettre en œuvre ses propres normes.

Durant le processus de réexamen des normes sur la conception des espaces publics, il faudrait prendre en considération un aspect particulier de l'application des normes qui a été soulevé au cours du processus de consultation, qui concerne l'approbation des projets. Cet aspect a également été mis en évidence dans le rapport Moran, qui indiquait que « contrairement au Code du bâtiment, les normes sur la conception des espaces publics ne comportent aucune disposition concernant l'approbation des projets avant la construction. Par conséquent, la non-

conformité n'apparaîtra sans doute que lorsque les gens commenceront à utiliser l'espace public. Il sera alors très difficile, voire impossible, de corriger l'erreur. »

La question de la modernisation des bâtiments est plus complexe. Beaucoup de gens pensent que, si des obligations de modernisation sont imposées, il sera nécessaire d'ajouter une clause de sauvegarde pour les organisations qui n'auront pas les moyens financiers de se conformer à la loi. Cela nécessitera l'adoption d'un processus d'évaluation de la situation financière et l'octroi de délais ou d'exemptions. Les services municipaux chargés de la construction n'ont pas l'habitude de faire cela, puisque le Code du bâtiment actuel s'applique sans exception financière. Par conséquent, il faudra probablement mettre sur pied un nouveau système pour faire respecter la loi. Cela pourrait donc avoir pour effet d'accentuer les problèmes auxquels nous nous heurtons pour faire respecter les normes sur la conception des espaces publics.

À mon avis, il faut régler la question de la modernisation en adoptant le principe de la carotte et du bâton. Cela semble avoir été efficace dans le cas de l'*Americans with Disabilities Act* aux États-Unis où une réglementation modérée a été assortie d'alléchantes incitations financières.

Pour ce qui est du bâton, c'est-à-dire de la réglementation, je propose que l'Ontario envisage d'adopter la disposition de l'*Americans with Disabilities Act*, laquelle impose d'éliminer les obstacles du milieu bâti quand cela est facilement réalisable, c'est-à-dire que cela peut être effectué sans difficultés ou dépenses excessives. Cela a également été recommandé dans le rapport Moran, mais rien n'a été fait. La loi américaine donne ensuite 21 moyens d'éliminer les obstacles : poser des rampes d'accès, installer des bateaux de trottoir aux entrées, ajouter des éléments indicateurs en relief sur les boutons des ascenseurs, poser des charnières excentrées pour élargir le cadre des portes, élargir les cabines de toilette, créer des places de stationnement accessible, etc.

Certes, une telle disposition nécessiterait une évaluation financière, mais, dans le cas de la notion de « facilement réalisable », la barre est moins haute que dans celui de la notion de « contrainte excessive ». Par conséquent, il devrait être plus facile pour les organisations de se conformer à la loi, ce qui aura pour effet de faire baisser le nombre des litiges portant sur les coûts, ainsi que des interventions de mise en conformité. Les personnes mécontentes du processus d'élimination des obstacles pourraient continuer d'avoir recours au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Recommandation 9 : Mettre en place des incitations fiscales à la modernisation des bâtiments en lien avec l'accessibilité

La carotte que je propose est la mise en place d'incitations fiscales à l'accessibilité dans l'esprit de ce que recommandait déjà M^{me} Moran dans son rapport et sur le modèle des mesures prises aux États-Unis depuis le début des années 1990. Dans son rapport, M. Beer a quant à lui aussi proposé d'examiner la possibilité des incitations et des politiques fiscales pour favoriser l'accessibilité.

À l'heure actuelle, on compte parmi les incitations mises en place par les États-Unis un crédit d'impôt d'environ 50 % sur les frais d'élimination des obstacles engagés par les petites entreprises jusqu'à concurrence de 5 000 \$ par année, ainsi qu'une déduction fiscale d'un montant pouvant atteindre 15 000 \$ par année sur les frais d'élimination des obstacles engagés par les entreprises, quelle que soit leur taille. Si les incitations américaines portent sur un large éventail de mesures d'accessibilité, je propose plutôt que nous nous concentrons sur le milieu bâti, étant donné qu'il s'agit actuellement de la priorité numéro un aux yeux des personnes handicapées de l'Ontario.

Dans l'énoncé économique de l'Ontario de l'automne 2018, le gouvernement fédéral était invité à permettre aux entreprises de comptabiliser immédiatement les nouveaux biens amortissables dans les dépenses, et on a affirmé que la province prendrait une mesure similaire. On peut supposer que les nouveaux investissements de modernisation pour améliorer l'accessibilité donneront droit à cette déduction immédiate de 100 %. Même si une telle disposition n'est pas adoptée pour toutes les dépenses en capital des entreprises, je propose d'accorder une déduction fiscale provinciale de 100 % sur les dépenses engagées par les entreprises en vue d'éliminer les obstacles du milieu bâti.

De plus, je recommande, pour les petites entreprises, un crédit d'impôt semblable à celui accordé aux États-Unis sur la moitié des frais de modernisation des bâtiments jusqu'à concurrence de, disons, 5 000 \$ par année. Le plafond de financement devra faire l'objet d'une étude approfondie. Je sais que la Colombie-Britannique accorde des subventions à hauteur de 20 000 \$ pour améliorer l'accessibilité des bâtiments et que la Nouvelle-Écosse prend à sa charge jusqu'aux deux tiers des dépenses engagées pour des projets de rénovation d'un montant pouvant atteindre 50 000 \$.

Ces incitations fiscales devraient être accordées aux entreprises dès que possible. Il est inutile d'attendre qu'un nouveau comité d'élaboration des normes sur le milieu bâti termine son travail, puisque cela sera une tâche de longue haleine.

C'est ici que l'approche d'envergure gouvernementale entre encore en ligne de compte, car la mise en place de ces mesures d'incitation demandera l'appui sans réserve du ministère des Finances.

Des incitations fiscales pourraient aussi être mises en place pour encourager les personnes handicapées désireuses de prendre les choses en mains à se lancer en affaires. L'application Access NOW, qui évalue l'accessibilité des lieux publics, et l'initiative StopGap de fabrication de rampes d'accès portables sont des exemples éloquentes d'entreprises axées sur la communauté qui s'attaquent de front aux obstacles à l'accessibilité. Le gouvernement devrait favoriser le développement de ce genre d'entreprises en les soutenant financièrement au moyen, par exemple, d'allègements fiscaux sur l'achat de matériel et de fournitures.

Recommandation 10 : Mettre en place des incitations financières visant à améliorer l'accessibilité du logement

Durant le processus de consultation, le comité d'examen s'est fait dire que l'offre en logements accessibles est en crise ou à la veille de l'être. Je suis convaincu que la mise en place d'incitations financières constitue la meilleure façon de remédier à cette situation dramatique.

A. Accorder d'importantes subventions à la rénovation de l'habitation en vue d'améliorer l'accessibilité, et offrir des fonds analogues pour le logement locatif

À mesure que la population vieillit et que les personnes souhaitent rester chez elles, la rénovation du logement prendra une importance croissante. Je me souviens du programme de subventions à la rénovation dont nous avons bénéficié ma famille et moi quand nous avons emménagé dans notre maison actuelle il y a près de 20 ans. Tout comme beaucoup de personnes qui ont pris part au processus de consultation, j'aimerais que ce programme ou que quelque chose de semblable soit de nouveau mis sur pied. Des fonds comparables devraient être accordés au logement locatif en vue d'améliorer l'accessibilité pour les locataires. Comme cela a été dit durant le processus de consultation, les fonds alloués à l'actuel Programme ontarien d'adaptation des habitations et des véhicules sont insuffisants.

B. Mettre en place des allègements fiscaux pour stimuler l'accessibilité dans les logements neufs

Je propose de se servir de la fiscalité pour favoriser également la construction de logements neufs accessibles. Les taxes provinciales (comme la taxe de vente ou les droits de cession immobilière) pourraient être réduites lorsque les lotissements résidentiels, les immeubles d'habitation et les immeubles en copropriété neufs comportent un certain pourcentage – disons 30 % – de logements construits selon le principe de la conception universelle. Le marché commence à se rendre compte que l'accessibilité fait vendre, comme le montre le nouveau projet d'immeuble en copropriété composé entièrement de logements accessibles dont la construction est prévue à Pickering. Le gouvernement pourrait favoriser cette tendance par des allègements fiscaux.

Recommandation 11 : Revoir la manière dont Infrastructure Ontario gère les projets d'infrastructure pour améliorer l'accessibilité et éviter l'apparition de nouveaux obstacles

Infrastructure Ontario est un organisme d'État chargé de la passation des marchés et des activités commerciales en lien avec les importants projets de la province portant sur les infrastructures publiques. Cet organisme joue un rôle fondamental dans la construction de bâtiments publics sans obstacle ayant une durée de vie de plusieurs décennies. Il serait important qu'Infrastructure Ontario – et le ministère de l'Infrastructure – suivent une approche d'envergure gouvernementale en matière d'accessibilité.

Cet organisme devrait introduire des obligations relatives à l'accessibilité, dès le début, dans les plans de projet, puis veiller à ce que ces obligations soient respectées. Toutes les demandes de propositions devraient exiger des aménagements sans obstacle, et les propositions non conformes devraient être rejetées. Les entreprises qui font systématiquement fi des obligations relatives à l'accessibilité dans leurs propositions ne devraient plus avoir le droit de participer aux appels d'offres, du moins pendant un certain temps. C'est ainsi qu'Infrastructure Ontario pourra prendre la tête des efforts visant à rendre accessible le milieu bâti et faire en sorte que l'administration provinciale arrête d'entretenir une discrimination par l'architecture.

MISE EN ŒUVRE RENFORCÉE

Recommandation 12 : Faire respecter la LAPHO

Je n'ai d'autre choix que de refaire cette recommandation qui figurait déjà dans le rapport Moran, puisque la LAPHO n'est toujours pas appliquée. En 2017, la dernière année pour laquelle des données sont disponibles, la DGAO a effectué 1 730 inspections, comme il a déjà été mentionné. Si l'on compare ce nombre aux 56 000 organisations qui sont tenues de remettre des rapports d'accessibilité, le taux de vérification se chiffre à seulement 3 %. Seules six ordonnances ont été émises dans l'année et trois d'entre elles, pas plus, ont débouché sur une pénalité financière administrative. Par ailleurs, environ 350 000 autres organisations du secteur privé de moins de 20 employés n'ont pas été tenues de remettre des rapports et n'ont apparemment pas fait l'objet d'une quelconque inspection.

De plus, la DGAO a déclaré avoir inspecté, en 2016 et 2017, un certain nombre d'organisations du secteur privé. Le taux d'infraction aux normes portant sur les plans d'accessibilité pluriannuels, les politiques d'accessibilité et la formation du personnel a avoisiné le tiers. Les inspections réalisées en 2016 dans les organisations du secteur public ont donné un résultat analogue en ce qui a trait aux plans d'accessibilité pluriannuels. À mon sens, ces résultats semblent indiquer un non-respect quasi généralisé des obligations que la DGAO considère comme essentielles à l'accessibilité.

Durant le processus de consultation, nombre de participants ont estimé qu'il était fondamental de faire respecter la LAPHO avec plus de fermeté et d'une façon plus manifeste pour pouvoir concrétiser la vision d'un Ontario accessible. Je suis entièrement d'accord avec cela.

En outre, faire respecter la loi ne devrait pas simplement consister à contraindre les organisations à remettre les rapports sur le respect de la loi sur l'accessibilité ou à accomplir les autres formalités administratives. La DGAO devrait effectuer des vérifications concrètes, comme consulter les sites Web, se rendre dans les restaurants avec des animaux d'assistance ou prendre les bus municipaux pour pouvoir se faire une idée juste de l'accessibilité.

Mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes portant sur les infractions à la LAPHO

Pour mieux faire respecter la loi, le meilleur moyen est, selon moi, de donner à la population la possibilité de porter plainte pour infraction à la LAPHO. Je suis persuadé que cela pourrait être fait facilement à l'aide du numéro de téléphone et de l'adresse électronique de la DGAO qui se trouvent sous le menu « Contactez-nous » de son site Internet.

À l'heure actuelle, les personnes qui appellent pour porter plainte sont invitées, pour commencer, à communiquer avec l'organisation concernée à l'aide du processus de rétroaction de cette dernière. Elles sont ensuite informées que la DGAO n'est pas habilitée à traiter les plaintes, mais qu'elle s'en sert pour orienter les activités de sensibilisation et celles liées à la conformité. Il est également possible de formuler des commentaires ou de transmettre une plainte par courriel. Il faudrait expliquer que ce numéro de téléphone et cette adresse électronique peuvent être utilisés pour porter plainte, car cela n'est, à l'heure actuelle, pas évident.

Je comprends que la DGAO ne dispose pas des ressources nécessaires pour enquêter sur chaque plainte. Elle devrait donc rechercher les signes indicateurs de discrimination, comme les organisations ou les secteurs qui font l'objet de multiples plaintes portant sur des questions analogues. Pour que cela serve à quelque chose, il faudrait résoudre le problème lié au fait que les plaintes semblent ne jamais donner lieu à la prise d'une quelconque mesure visant à faire respecter la loi. Il pourrait aussi arriver que le nombre actuel des plaintes soit trop faible pour qu'il soit possible de discerner un ensemble cohérent de pratiques discriminatoires. Dans un tel cas, la mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes plus visible permettrait de remédier à cela et donc de faire des inspections ainsi que de prendre des mesures mieux ciblées.

Le processus de rétroaction que les fournisseurs de services sont tenus de mettre sur pied s'apparente beaucoup à un mécanisme de traitement des plaintes. Il est d'ailleurs à noter que, parmi l'échantillon des organisations du secteur privé inspectées dont il a été question plus haut, près de neuf sur dix avaient adopté une méthode pour traiter les commentaires sur l'accessibilité. Cela n'est pas vraiment surprenant, compte tenu de l'intérêt que les entreprises accordent de nos jours à la satisfaction de la clientèle. En effet, qu'il s'agisse de la réparation d'un véhicule, d'un repas au restaurant ou d'un achat par Internet, il arrive fréquemment que cela soit suivi d'une quelconque forme de sondage. Par conséquent, le processus de rétroaction sur l'accessibilité devrait devenir un outil d'évaluation de la satisfaction de la clientèle de plus en plus précieux, à mesure que le nombre des personnes handicapées augmentera. Cela pourrait même devenir l'une des solutions au problème d'accessibilité.

Une proposition formulée durant le processus de consultation a été que les organisations en fassent davantage pour faire connaître leur processus de rétroaction. C'est une bonne idée. Pour ce faire, elles pourraient, par exemple, poser des pancartes dans leurs locaux et afficher des messages bien visibles sur leur site Web.

Je pense qu'il faudrait continuer d'inciter les personnes désireuses de porter plainte à communiquer d'abord avec l'organisation concernée, puis à utiliser le mécanisme de traitement des plaintes, si cela ne donne pas de résultat. Je crois qu'il serait envisageable que les personnes handicapées, formant des équipes d'inspection de quartier, se rendent dans les magasins de leur voisinage, recensent les carences en matière d'accessibilité et remettent leurs conclusions à la direction de ces magasins par l'intermédiaire du processus de rétroaction obligatoire. Selon la réponse obtenue, ces personnes pourraient alors décider d'approfondir leur collaboration avec les magasins ou bien de porter plainte auprès de la DGAO.

A. Mettre mieux en évidence l'importance de se conformer à la LAPHO

Pour que la loi ait une efficacité optimale, il faut faire savoir qu'elle sera appliquée. Le gouvernement devrait donc diffuser largement son intention de faire respecter la LAPHO et rendre publique la manière dont il compte le faire. De plus, je reprends la recommandation du rapport Moran qui invitait le gouvernement à rendre publics, tous les trois mois, les résultats des activités visant à faire respecter la loi. Il s'agit d'une pratique comparable à la pratique actuelle de la DGAO pour établir un rapport annuel sur le respect et l'application de la loi sur l'accessibilité. Ces rapports trimestriels devraient contenir des données sur les ordonnances et les amendes proposées, les ordonnances réellement exécutées et les amendes payées, ainsi que les décisions portées en appel et le résultat de l'appel, et ces ordonnances devraient être classées par sujet.

SOUTIEN ACCRU À LA MISE EN ŒUVRE

Recommandation 13 : Appuyer la mise en œuvre de la LAPHO avec davantage de souplesse, de rigueur et d'exhaustivité

Au fil des ans, la DGAO, les groupes d'intervenants, les établissements d'enseignement et les sociétés d'experts-conseils ont créé une vaste gamme de ressources sur la mise en œuvre de la LAPHO. Malgré cela, les organisations du secteur public comme du secteur privé ont besoin de beaucoup plus d'aide. Il faudrait faire mieux connaître les ressources existantes et en créer de nouvelles.

A. Adopter des directives claires et détaillées sur l'interprétation des normes d'accessibilité

L'une des priorités qui sont ressorties du processus de consultation est que la DGAO devrait adopter des directives claires, détaillées et rigoureuses sur l'interprétation des normes, de manière à faciliter l'application de ces dernières dans les conditions réelles. Le rapport Moran contenait une recommandation analogue.

Comme l'ont fait observer les participants au comité d'examen, des lignes directrices pourraient notamment porter sur les points suivants :

- les sites et le contenu Web;
- les conditions dans lesquelles les organisations peuvent interdire à une personne d'entrer dans leurs locaux avec un animal d'assistance;
- les animaux d'assistance dans les écoles, comme les animaux d'assistance pour personne autiste;
- les stations-service en libre-service et le service aux personnes handicapées;
- les normes de qualité du contenu des formations sur la LAPHO, y compris la prise en compte des différences culturelles;
- le respect des règles sur les sièges destinés en priorité aux personnes à mobilité réduite dans le transport public;
- la conception d'aires de jeux accessibles;
- la prise en compte des besoins des personnes sensibles à l'environnement;
- les stratégies pour communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes.

B. Mettre sur pied un centre provincial ou un réseau de centres régionaux qui offre des informations, des lignes directrices, des formations et des conseils spécialisés en matière d'accessibilité

L'un des principaux sujets mis au jour par le processus de consultation a été la frustration causée par l'incapacité ou la réticence de la DGAO à répondre aux questions sur l'application des normes dans certaines situations concrètes. Les personnes qui cherchent des informations sur la LAPHO ne devraient pas se faire dire de demander conseil à un avocat, car la LAPHO n'est pas un programme visant à donner du travail aux magistrats de l'Ontario.

Les directives sur l'interprétation susmentionnées devraient être utiles. Toutefois, les situations inhabituelles et même les circonstances uniques continueront d'exister. Il y aura donc toujours des questions auxquelles l'administration devra répondre par téléphone, par courriel et en personne. Pour ce faire, elle devra faire appel à des spécialistes de l'accessibilité qui ont les compétences nécessaires pour répondre à des questions complexes allant des adaptations raisonnables du lieu de travail à l'évaluation de la conformité d'un site Web aux WCAG en passant par l'inclinaison des rampes d'accès. En même temps, du personnel qualifié et empathique devra être en mesure de répondre aux questions des personnes handicapées qui souhaitent savoir comment interpréter la LAPHO dans les cas particuliers qui les concernent. De plus, de nouvelles ressources devront être offertes, comme des modules de formation par Internet spécifiques à un secteur d'activité et même à une profession ou bien des outils de création de documents Web pour concevoir des pages Web accessibles.

Un tel centre ou réseau de centres pourrait être administré directement par la DGAO ou par un groupe non gouvernemental engagé à cet effet, dans la mesure où il est bien précisé que les activités de ce groupe sont cautionnées par la DGAO.

C. Créer un site Web exhaustif qui comporte, d'une manière organisée, des liens pointant vers des ressources fiables sur l'accessibilité

Il est nécessaire de disposer d'un plan pour pouvoir se retrouver dans la myriade de ressources en ligne qui existent actuellement, si bien que le centre ou le réseau de centres devrait concevoir un site exhaustif faisant office de plan. Le site devrait contenir ou pointer vers toutes les ressources fiables recensées portant sur les normes de la LAPHO, que ces ressources aient été créées ou financées par la DGAO ou d'autres instances. Le site devrait indiquer les ressources qui concernent les personnes handicapées et celles qui concernent les organisations assujetties. Des listes de ressources classées par thèmes (comme le voyage) devraient être fournies et regroupées.

Bien qu'il existe désormais une foule de sites Web qui ont l'air bien, il est impossible de savoir jusqu'à quel point ils sont fiables, notamment compte tenu de l'avis à propos des consultants qui est affiché sur le site Internet de la DGAO. Il sera fondamental que la DGAO se charge d'examiner, de cautionner et de faire connaître un large éventail de ressources fiables.

EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Recommandation 14 : Réaffirmer que la multiplication des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées reste l'une des principales priorités du gouvernement, et prendre des mesures en ce sens

En 2017, le précédent gouvernement avait annoncé la mise en œuvre d'Accès aux talents, la stratégie ontarienne d'emploi pour les personnes handicapées. Celle-ci fixait des objectifs généraux, comme la prestation de services à l'emploi axés sur la personne et le soutien aux employeurs qui se font les porte-parole de l'accessibilité, mais restait vague sur la manière de les atteindre.

De bien des points de vue, favoriser l'égalité d'accès à l'emploi des personnes handicapées est la chose à faire. Cela fait partie des valeurs les plus fondamentales de notre société : respecter la dignité et reconnaître la valeur de chaque personne. Économiquement parlant, il s'agit d'un point intéressant, surtout dans la perspective du départ à la retraite des baby-boomers. En effet, près de sept Canadiens sur dix sont actuellement en âge de travailler, mais, d'après les estimations, ce chiffre sera plutôt de six sur dix d'ici 2061.¹⁰ Exploiter le potentiel d'emploi des personnes handicapées sera une manière de faire face à la contraction du marché du travail et de garantir la prospérité de l'Ontario. Enfin, stimuler l'embauche des personnes handicapées est aussi une bonne chose sur le plan des finances publiques, puisque cela transforme en contribuables des prestataires de l'aide sociale.

¹⁰ STATISTIQUE CANADA. *Canadian Demographics at a Glance*, 2^e édition, catalogue n° 91-003-X, 2016, p. 9

J'exhorte le gouvernement actuel à poursuivre ou à revoir la stratégie Accès aux talents, ainsi qu'à mettre sur pied des programmes spéciaux – et à débloquer les fonds nécessaires – pour faciliter l'accès des personnes handicapées au marché du travail. En outre, tous les obstacles à l'emploi créés par l'administration elle-même devraient être levés. Par exemple, le volet du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées portant sur la couverture des médicaments devrait être réinstauré pour les personnes handicapées qui commencent à travailler.

L'efficacité de cette stratégie devrait être tout simplement jugée d'après le nombre de personnes handicapées qui obtiennent un emploi. Je confierais cette tâche au ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce.

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES COURANTS

Recommandation 15 : Remédier à une série de problèmes courants qui portent atteinte à la dignité des personnes handicapées ou les empêchent d'apporter leur contribution à la société

Durant le processus de consultation, nombre de personnes handicapées ont raconté les problèmes concrets auxquels elles doivent faire face dans leur vie quotidienne. Ces problèmes appellent des mesures rapides de la part de l'administration ou des autres organisations. Ils commandent la prise de conscience sur l'accessibilité dont j'ai parlé plus haut. Voici quelques exemples de problèmes auxquels, j'en suis certain, on pourrait en ajouter bien d'autres.

En Ontario, il est nécessaire d'avoir une clé pour utiliser un monte-escalier. Ces monte-escalier servent uniquement aux personnes utilisant des appareils d'aide à la mobilité pour monter ne serait ce que deux marches! J'ai découvert que la nécessité de la clé remonte à l'époque des premiers monte-escalier qui comportaient un risque de blessure pour les enfants. Les monte-escalier d'aujourd'hui sont fermés; il n'est plus nécessaire de rendre l'utilisation d'une clé obligatoire et donc de contraindre les usagers à demander la clé. L'Office des normes techniques et de la sécurité, qui dépend du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, est chargé de faire respecter cette règle. Le gouvernement devrait donc modifier la règle et adopter la norme américaine qui, en fait, interdit les dispositifs à clé, comme cela est également le cas dans beaucoup d'autres pays. Cela aurait pour effet de faire disparaître l'une des atteintes à leur dignité que les personnes handicapées subissent au quotidien.

Voici un autre problème courant. Avez-vous déjà remarqué que, lorsqu'il neige, beaucoup de places de stationnement accessibles ne sont pas occupées? Cela est dû au fait que les lignes de peinture qui délimitent l'emplacement des places de stationnement deviennent glissantes lorsqu'elles sont mouillées ou recouvertes de neige. Il faudrait donc utiliser une autre sorte de peinture.

De façon analogue, le sol des toilettes des aires de service ONroute est glissant et donc dangereux quand il est mouillé. Si les principales chaînes de restauration rapide ont trouvé une façon de rendre le sol de leurs toilettes moins glissant, c'est que cela est faisable.

Il y a aussi trop peu d'interprètes en langage des signes et de fournisseurs de services de sous-titrage, ce qui nuit aux personnes sourdes ou malentendantes. Nous devons utiliser le système éducatif pour former des personnes dans ces disciplines fondamentales.

Dans les magasins, des panneaux plus grands et plus clairs pour indiquer les entrées et les sorties faciliteraient la vie des personnes ayant une déficience cognitive.

Dans l'hôtellerie, il existe, en matière de décoration, une tendance à hausser la hauteur des lits, et ce, même dans les chambres soi-disant accessibles. Pourtant, pour une personne en fauteuil roulant, il devient difficile, voire impossible, de se mettre au lit. À l'heure actuelle, les chambres d'hôtel dites accessibles en fauteuil roulant, mais dotées de lits inaccessibles constituent, pour les personnes handicapées de l'Ontario, le principal obstacle lié au tourisme et au voyage. Il faudrait donc penser à installer des lits plus bas.

CONCLUSIONS ET APPELS À L'ACTION

Comme le présent rapport est passablement long, je vais tâcher de présenter mes conclusions brièvement.

Les précédents gouvernements ont fait beaucoup de promesses, mais en ont tenu peu. En définitive, il s'agit d'une question de droits de la personne pour les citoyens et d'une question économique pour le gouvernement.

Les personnes handicapées sont quotidiennement victimes de discrimination en lien avec le milieu bâti : quand le déblaiement de la neige des pistes cyclables a priorité sur celui des trottoirs, quand elles sont défavorisées dans l'embauche, quand elles se rendent dans les locaux de ServiceOntario, etc. Parmi les députés, combien ont un bureau de circonscription qui est accessible aux personnes en fauteuil roulant?

Sur le plan économique, on ne pourra véritablement parler de prospérité que lorsqu'un pourcentage élevé des bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées auront un emploi rémunéré et seront, par conséquent, devenus des contribuables. Étant donné que les personnes handicapées et les personnes ayant un parent handicapé représentent au moins 53 % de la population, l'amélioration de l'accessibilité profite à la majorité de la population et elle profitera à un nombre croissant de personnes. L'accessibilité ne doit pas être inscrite au passif, mais à l'actif du bilan de la société.

Lorsque la LAPHO a été adoptée en 2005, cette loi a légitimement fait naître l'espoir que de véritables solutions seraient bientôt apportées pour mettre un terme aux batailles épuisantes, tant physiquement que moralement, que les personnes handicapées doivent livrer quotidiennement contre le système. Cet espoir a été déçu et, aux dires des centaines de personnes qui se sont exprimées devant le comité d'examen, les personnes handicapées de l'Ontario ne veulent plus de promesses, ni, ce qui est pire, se faire dire que l'Ontario est un « chef de file mondial en matière d'accessibilité »; elles veulent des résultats. S'il est vrai que nous avons de l'avance dans certains domaines limités, ce n'est en revanche pas vrai dans la plupart des cas. Le gouvernement actuel a le pouvoir de changer cela et c'est ce que les personnes handicapées l'exhortent à faire.

Pour obtenir des résultats, je pense qu'il faudrait immédiatement se fixer les priorités suivantes :

- Remettre au travail les comités d'élaboration des normes sur l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire et sur les soins de santé;
- Faire de l'accessibilité une responsabilité commune à tous les ministères et adopter une approche d'envergure gouvernementale;
- Mettre en place des incitations fiscales à la modernisation des bâtiments en lien avec l'accessibilité;
- Mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes portant sur les infractions à la LAPHO;
- Revoir la gestion des projets d'infrastructure du secteur public afin d'éviter la création d'obstacles;
- Commencer les travaux sur les nouvelles normes du milieu bâti.

La lenteur des changements qui ont eu lieu ces 14 dernières années a profondément déçu les personnes handicapées et les a mises en colère.

Nous, qui formons la majorité des Ontariens et des Ontariennes, comptons sur le premier ministre et les ministres de l'Ontario pour nous redonner l'espoir en faisant en sorte de résoudre les problèmes auxquels nous nous heurtons.

Ne décevez pas nos attentes!

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

1. Renouveler le leadership du gouvernement en matière de mise en œuvre de la LAPHO.
 - A. Adopter une approche d'envergure gouvernementale en rendant chaque ministère responsable de l'accessibilité;
 - B. S'assurer que les deniers publics ne servent jamais à dresser ou à maintenir des obstacles nuisant à l'accessibilité;
 - C. Donner l'exemple;
 - D. Coordonner, en matière d'accessibilité, les efforts de l'Ontario avec ceux du Canada et des autres provinces.

2. Réduire la confusion entourant des concepts de base de la LAPHO.
 - A. Définir la notion d'« accessibilité »;
 - B. Expliciter la relation de la LAPHO avec le *Code des droits de la personne*;
 - C. Définir la notion de « handicap ».

3. Favoriser un changement culturel faisant de l'accessibilité une seconde nature chez les Ontariens et les Ontariennes.
 - A. Mener une campagne multidimensionnelle de sensibilisation de la population à l'accessibilité qui met l'accent sur les avantages socioéconomiques d'une telle sensibilisation pour une société en voie de vieillissement;
 - B. Incorporer l'accessibilité dans les programmes scolaires aux niveaux primaire, secondaire, collégial et universitaire;
 - C. Prendre en compte l'accessibilité dans la formation professionnelle des architectes et des autres métiers de la conception.

4. Demander aux comités d'élaboration des normes sur l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire et sur les soins de santé de se remettre au travail dans les plus brefs délais.

5. Modifier les normes sur l'information et les communications pour tenir compte de l'évolution rapide de la technologie.

6. Évaluer la nécessité d'adopter des normes complémentaires et examiner les dispositions générales du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

7. Veiller à ce que les normes d'accessibilité répondent aux besoins des personnes sensibles à l'environnement.

8. Élaborer de nouvelles normes exhaustives sur l'accessibilité du milieu bâti au moyen d'un processus visant à :
 - revoir les modifications apportées en 2013 au Code du bâtiment visant les nouvelles constructions et les rénovations de grande ampleur;
 - revoir les normes sur la conception des espaces publics;

- créer de nouvelles normes visant la modernisation des bâtiments.
9. Mettre en place des incitations fiscales à la modernisation des bâtiments en lien avec l'accessibilité.
 10. Mettre en place des incitations financières visant à améliorer l'accessibilité du logement.
 - A. Accorder d'importantes subventions à la rénovation de l'habitation en vue d'améliorer l'accessibilité et offrir des fonds analogues pour le logement locatif;
 - B. Mettre en place des allègements fiscaux pour stimuler l'accessibilité dans les logements neufs.
 11. Revoir la manière dont Infrastructure Ontario gère les projets d'infrastructure pour améliorer l'accessibilité et éviter l'apparition de nouveaux obstacles.
 12. Faire respecter la LAPHO.
 - A. Mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes portant sur les infractions à la LAPHO;
 - B. Mettre mieux en évidence l'importance de se conformer à la LAPHO.
 13. Appuyer la mise en œuvre de la LAPHO avec davantage de souplesse, de rigueur et d'exhaustivité.
 - A. Adopter des directives claires et détaillées sur l'interprétation des normes d'accessibilité;
 - B. Mettre sur pied un centre provincial ou un réseau de centres régionaux qui offre des informations, des lignes directrices, des formations et des conseils spécialisés en matière d'accessibilité;
 - C. Créer un site Web très complet qui comporte, d'une manière organisée, des liens pointant vers des ressources fiables sur l'accessibilité.
 14. Réaffirmer que la multiplication des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées reste l'une des principales priorités du gouvernement et prendre des mesures en ce sens.
 15. Remédier à une série de problèmes courants qui portent atteinte à la dignité des personnes handicapées ou les empêchent d'apporter leur contribution à la société.