# Analyse des résultats du Sondage d’INCA relatif à la Loi canadienne sur l’accessibilité et recommandations connexes

# Contexte

INCA félicite le gouvernement d’avoir déposé le projet de loi C-81, une Loi visant à faire du Canada un pays exempt d’obstacles. Toutefois, nous constatons qu’il y a amplement place à l’amélioration. Nous avons sondé nos sympathisants pour obtenir leurs réactions à la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, et nous leur avons demandé ce qui aiderait véritablement à faire du Canada un pays exempt d’obstacles.

Pour une ventilation démographique complète des répondants, consultez l’Annexe 1.

# Ce que nous avons entendu

Lorsqu’on est une personne ayant une limitation fonctionnelle, on doit naviguer différemment dans la vie. Parfois les obstacles qu’on affronte sont physiques, comme un passage piétons inaccessible. D’autres fois, ce sont des obstacles à l’information et à la communication, notamment lorsque de l’information pertinente n’est pas fournie en média substitut tel un document braille ou électronique accessible. Souvent, le plus grand obstacle est psychologique – les gens tiennent pour acquis que les personnes handicapées, particulièrement celles vivant avec une perte de vision, ont toujours besoin d’aide et ne sont pas autonomes. Une législation nationale renforcée sur l’accessibilité comportant un élément d’éducation et de sensibilisation du public peut modifier les préjugés que les gens ont à l’égard des personnes handicapées.

Les répondants à notre sondage sont généralement satisfaits du projet de loi C-81. En effet, 57 pour cent ont une impression favorable de la loi. La plupart des répondants estiment que la mise en place de l’Organisation canadienne des normes d’accessibilité (OCENA) est l’élément le plus solide de la législation, suivi par les sanctions pécuniaires en cas d’infraction à la loi sur l’accessibilité.

Même si ces volets du projet de loi C-81 ont généralement été accueillis favorablement, INCA a reçu de nombreuses suggestions d’améliorations. Presque toutes les réponses qualitatives que nous avons reçues dans le cadre de ce sondage portent sur six thèmes récurrents : la mise en œuvre, la représentation, les échéances, l’approvisionnement, les processus de traitement des plaintes et les droits des utilisateurs de chiens-guides. Nous avons réparti les thèmes ci-dessous.

1. **Mise en œuvre**

« Je crois que laisser le transport et la diffusion à leurs organisations respectives existantes est une erreur. Ces domaines devraient être assujettis à une loi, à un commissaire et à un ensemble de règles. » Canadien de 42 ans vivant avec une perte de vision

La principale plainte de nos répondants concernant le projet de loi C-81 est leur manque de confiance à l’égard de sa mise en œuvre. Plusieurs répondants ont exprimé leur préoccupation concernant les sanctions pécuniaires qui ne seraient rien d’autre qu’une autorisation à continuer comme d’habitude. Les répondants ont indiqué qu’ils voulaient que les peines soient plus sévères et les sanctions pécuniaires plus élevées en cas d’infraction pour garantir que les organisations visées par le projet de loi respectent les normes et règlements.

La plupart des répondants à notre sondage sont encouragés par les sanctions pécuniaires administratives en cas d’infraction. Toutefois, ils préviennent que le fractionnement de la mise en œuvre entre différents organismes pourrait permettre à certains établissements d’échapper aux contrôles. Nous avons entendu, très souvent, que la seule façon de garantir la conformité est de rationaliser la mise en œuvre et d’instaurer des sanctions élevées en cas d’infraction.

1. **Représentation**

« Je crois fortement qu’on ne comprend que par l’expérience. Si on n’a jamais vécu avec une certaine forme de limitation fonctionnelle, on ne peut pas savoir ce que c’est. » Canadien de 44 ans vivant avec une perte de vision

Soixante et un pour cent des répondants estiment que la création de l’OCENA est l’élément le plus solide de la législation. Toutefois, de nombreux répondants remettent en question la composition de l’OCENA et ont indiqué qu’une majorité simple ne permet pas d’assurer une représentation suffisante. Les répondants ont signalé qu’ils veulent que la majorité de personnes handicapées au sein de l’OCENA se situe entre 60 et 80 pour cent.

Les répondants aimeraient également que le commissaire à l’accessibilité et le dirigeant principal de l’accessibilité soient des personnes handicapées; le sentiment général est que cette mesure garantira que les personnes chargées de traiter les plaintes et de mettre en œuvre les normes ont personnellement vécu des obstacles liés à l’accessibilité.

En outre, plusieurs répondants ont affirmé que le processus permettant aux entités réglementées de recevoir la rétroaction des personnes handicapées devrait être plus clairement défini, pour que la rétroaction soit pertinente et non superficielle.

1. **Échéances**

« Les échéances sont essentielles pour garantir l’exécution d’une tâche. C’est vrai pour la plupart d’entre nous dans nos fonctions quotidiennes, et c’est également vrai lorsqu’on en met en application une loi. » – Canadien de 44 ans vivant avec une perte de vision

Presque tous les répondants à notre sondage ont indiqué le besoin d’établir des échéances dans la loi, pour garantir son efficacité aussi rapidement que possible. Il a été largement souligné que les échéances sont une façon de tenir le gouvernement et les entités de compétence fédérale responsables.

Plusieurs répondants ont noté qu’ils ne sont pas convaincus que cette législation entraînera des changements importants dans leur vie quotidienne et estiment que des échéances donneraient plus de mordant à la loi. Les Canadiens vivant avec une perte de vision nous ont indiqué qu’ils ne sont pas convaincus que le changement se produira rapidement, si on se fie au rythme du changement en Ontario avec la LAPHO, et que cette loi sans échéances aura peu ou pas d’incidence. La législation doit faire beaucoup plus que simplement créer des mécanismes pour établir des normes; elle doit avoir du mordant pour susciter les changements souhaités.

1. **Approvisionnement**

« J’espère que la loi rendra le financement de l’infrastructure de transport conditionnel à l’accessibilité. J’aimerais pouvoir me rendre au travail, rendre visite à ma famille, assister à des cours, faire des courses et amener mes enfants à l’école et à des programmes en toute sécurité. » – Canadien de 42 ans vivant avec une perte de vision

Plusieurs répondants ont affirmé qu’ils veulent que le gouvernement utilise les fonds d’approvisionnement et fédéraux pour renforcer la loi et élargir sa portée. De nombreux répondants souhaitent que la législation impose au gouvernement fédéral de fournir exclusivement du matériel, des technologies, et des services accessibles. Cela entraînera, par ricochet, un changement au sein des entités du secteur privé qui veulent faire affaire avec le gouvernement fédéral.

De nombreux répondants au sondage en région ont signalé que le fait de rendre le financement de l’approvisionnement et du gouvernement conditionnel à l’accessibilité susciterait un changement dans leur région du pays. Ils soutiennent que sinon les endroits en dehors du champ d’application ne seront pas tenus de rendre leurs biens et services accessibles.

On nous a également indiqué qu’il est important de ne pas s’arrêter à l’accessibilité physique des endroits publics. Pour une personne aveugle ou ayant une vision partielle, l’accès à l’information est souvent le plus grand obstacle. Les Canadiens vivant avec une perte de vision veulent que le gouvernement et les entités qui font affaire avec celui-ci fournissent plus d’éclaircissements et instaurent des normes plus élevées en matière d’accessibilité numérique.

1. **Processus de traitement des plaintes**

« Les personnes qui déposent une plainte se sentent stressées parce qu’elles ont l’impression de toujours défendre leurs propres droits et intérêts dans presque TOUTES les situations dans un monde de personnes « physiquement aptes ». – Canadien de 58 ans vivant avec une perte de vision

Nous avons reçu plusieurs réponses concernant le processus de traitement des plaintes, et beaucoup de répondants ont indiqué que les mécanismes de soumission des plaintes ne sont pas clairement définis. Par ailleurs, la plupart de nos répondants soutiennent qu’ils ne se sentiraient pas à l’aise de déposer une plainte, étant donné que la mise en œuvre est fragmentée entre différents organismes.

Bon nombre de répondants croient qu’ils auraient besoin d’assistance juridique pour déposer une plainte et qu’il serait trop onéreux de soumettre une plainte officielle. Plusieurs répondants ont indiqué qu’ils préféreraient s’adresser à des médias locaux, ou ne pas se plaindre du tout, plutôt que d’entamer un processus de traitement de plainte difficile comportant des exigences procédurales trop bureaucratiques.

1. **Utilisateurs de chiens-guides**

“J’aimerais être capable de me déplacer librement aux quatre coins du pays avec mon chien d’assistance, sans avoir à m’inquiéter.” Canadien de 66 ans vivant avec une perte de vision

Pour beaucoup d’utilisateurs de chiens-guides, la possibilité de se déplacer avec un chien d’assistance dans leur vie quotidienne leur procure de l’autonomie. Toutefois, ils nous ont signalé qu’on leur refuse souvent l’accès aux restaurants, aux entreprises, et aux services de taxi parce qu’ils se déplacent avec un chien d’assistance. Les répondants veulent que les chiens-guides soient mentionnés précisément dans la loi, pour que les organismes sous réglementation fédérale soient pleinement conscients de leur devoir d’accommoder les utilisateurs de chiens-guides. Un Canada exempt d’obstacles doit garantir l’accès aux espaces publics aux personnes utilisant des chiens-guides, et imposer des conséquences réelles aux entreprises qui portent atteinte à ces droits.

## Conclusion

« Les obstacles psychologiques constituent une des plus grandes difficultés auxquelles les personnes handicapées se heurtent et sont les plus difficiles à éliminer parce qu’on ne peut légiférer sur les sentiments des gens. » – Canadien de 44 ans vivant avec une perte de vision

Pour la plupart des Canadiens aveugles ou ayant une vision partielle, la *Loi canadienne sur l’accessibilité* constitue une première étape positive vers un Canada exempt d'obstacles. Toutefois, presque tous les répondants à notre sondage ont affirmé que la loi doit être renforcée. Les six mêmes thèmes reviennent dans la plupart des réponses fournies : nos répondants veulent que la loi soit renforcée, qu’elle comprenne des échéances et une représentation appropriée, qu’elle garantisse des pratiques d’approvisionnement accessibles et des processus de traitement des plaintes justes, et qu’elle comporte des règlements pour les utilisateurs de chiens-guides.

On nous a affirmé à maintes reprises que, sans un volet axé sur la sensibilisation, cette loi n’arrivera pas à combattre les obstacles psychologiques qui sont souvent les plus difficiles à éliminer. Nos clients et défenseurs des droits et intérêts ont indiqué qu’ils aimeraient que le gouvernement fédéral déploie un effort concerté pour informer les Canadiens sur les nouvelles exigences en matière d’accessibilité, afin que tous les Canadiens sachent que le gouvernement fédéral prend l’accessibilité au sérieux. Nos répondants estiment en grande partie que cette initiative, prise en dehors du processus législatif, aura une incidence importante sur leurs interactions quotidiennes et contribuera grandement à combattre les obstacles psychologiques qu’ils affrontent tous les jours.

## Recommandations d’INCA

1. INCA recommande d’inclure des échéances pour la mise en oeuvre des règlements et normes aux termes de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*.
2. INCA recommande que le gouvernement du Canada ait recours à la *Loi canadienne sur l’accessibilité* afin de garantir qu’aucun financement public ne serve à créer d’autres obstacles en matière d’accessibilité. INCA recommande à cette fin que l’approvisionnement, les subventions et les contributions du gouvernement, ainsi que les paiements de transfert provinciaux soient conditionnels au respect de la loi.
3. INCA recommande que le projet de loi C-81 désigne un commissaire à l’accessibilité qui agira comme autorité unique chargée exclusivement du traitement des plaintes et de la mise en œuvre. Le commissaire à l’accessibilité devrait mettre à profit l’expertise en la matière des ministères et organismes gouvernementaux pertinents au besoin. Cela garantirait une approche centrée sur la personne, qui simplifierait le processus de traitement des plaintes et de mise en œuvre pour les personnes handicapées.
4. INCA recommande que le projet de loi C-81 limite les exemptions en matière d’accessibilité. L’organisme recommande aussi de consulter la communauté des personnes handicapées pour toute demande d’exemption, et, lorsqu’une telle exemption est accordée, de publier l’information en ligne, y compris la justification de cette exemption.
5. INCA recommande de mettre à jour la section 117.1 afin de tenir compte de la recommandation de la Commission canadienne des droits de la personne :
6. que la section 117.1 soit modifiée en remplaçant les mots « **peut** par règlement prendre des mesures » par « **prendra** par règlement des mesures » et en ajoutant « **parmi les suivantes** » à la fin du paragraphe et;
7. que la section 117.1 c. soit modifiée en ajoutant les mots **« et des échéances pour leur mise en œuvre »** à la fin de la phrase. Formulation proposée :  
   **Règlements**

**117 (1)**En vertu des sections 118 à 120, le gouverneur en conseil **peut** par règlement prendre des mesures **parmi les suivantes :**

**(c)**établir des normes qui visent à éliminer les obstacles et à améliorer l’accessibilité dans les domaines visés à l’article 5; **et des échéances pour leur mise en œuvre**;

## Annexe 1 : Données démographiques sur les répondants au sondage

Cent cinquante-trois personnes âgées en moyenne de 54 ans ont répondu au sondage d’INCA. Quarante-trois pour cent des répondants sont insatisfaits; 44 pour cent sont assez satisfaits, et 13 pour cent sont entièrement satisfaits du projet de loi C-81.

Province/territoire Pourcentage de répondants  
Colombie-Britannique 13,1 %  
Alberta 17, 0 %  
Saskatchewan 0,7 %  
Manitoba 2,6 %  
Ontario 51,6 %  
Québec 5,9 %  
Nouveau-Brunswick 2,0 %  
Nouvelle-Écosse 3,3 %  
Île-du-Prince-Édouard 0,7 %  
Terre-Neuve-et-Labrador 2,0 %  
Nunavut 1.3 %

Perte de vision Pourcentage des répondants Légère 18,0 %  
Modérée 20,0 % Importante 18,0 %  
Total 17.3 %  
Varie selon l’environnement 5,3 %  
Aucune perte de vision 21,3 %