

Rapport indépendant sur l'efficacité de la mise en œuvre de la **Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (LAM)**

Décembre 2018

Teresa Harvey Pruden, Évaluatrice

Pour obtenir ce document dans un autre format, écrire à
dmfs@leg.gov.mb.ca ou composer le 204-792-0263

Table des matières

Introduction de l'examineur	1
Grandes lignes du rapport	2
Mise en contexte	4
Processus d'examen.....	11
Constatations	15
Processus d'élaboration des normes	16
Plan d'accessibilité.....	25
Mise en œuvre de la norme de service à la clientèle	31
Reddition de comptes et conformité	38
Sensibilisation et information du public.....	43
Bureau des personnes handicapées.....	48
Conseil consultatif de l'accessibilité	57
Possibilités, enjeux et suggestions d'amélioration	60
Observations finales	68
Annexe A : Cadre de référence de l'examen.....	70
Annexe B : Échéancier de la LAM.....	75
Annexe C : Plans d'accessibilité – Exigences de la LAM	81
Annexe D : Autres sujets abordés	82
Annexe E : Liste de distribution – Envoi d'octobre 2018	83

Acronymes et abréviations

BPH : Bureau des personnes handicapées :

CCA (ou Conseil) : Conseil consultatif de l'accessibilité

Comité : Comité d'élaboration des normes

LAM : Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

LAPHO : Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

OCC : Organismes, conseils et commissions

PAGM : Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba :

Introduction de l'examineur

L'article 39 de la **Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains** (LAM) stipule qu'un examen complet de l'efficacité de la loi doit être effectué quatre ans après sa proclamation. Je suis très heureux d'avoir été invité à entreprendre cet examen. Au cours des derniers mois, au travers des nombreuses lectures et des rencontres que j'ai eues avec un large éventail de Manitobains concernant la loi, ses normes, le niveau de sensibilisation à la question de l'accessibilité et les processus de mise en œuvre, j'ai appris beaucoup de choses.

L'objectif de la loi est de reconnaître, prévenir et supprimer les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Les normes, élaborées sous forme de règlements, sont un des aspects fondamentaux de la loi, car leur but est de garantir l'accessibilité dans des domaines importants de la vie quotidienne : service à la clientèle, emploi, communication et échange de renseignements, transports et cadre bâti.

Au début de ce projet, la ministre des Familles m'a remis un cadre de référence qui a orienté tous mes travaux. Il s'agissait d'examiner les points suivants :

- Le processus d'élaboration des normes
- Les plans d'accessibilité du gouvernement et des organismes du secteur public
- La mise en œuvre de la norme sur le service à la clientèle
- Les activités visant à assurer la reddition de comptes et la conformité
- La sensibilisation du public
- Le travail du Bureau des personnes handicapées du Gouvernement du Manitoba

Cet examen législatif s'est déroulé sur une période de temps limitée. La LAM a reçu il y a plus de cinq ans la sanction royale et est entrée en vigueur le même jour, soit le 5 décembre 2013. Au moment de cet examen, une seule norme avait été adoptée, à savoir le règlement concernant la norme sur le service à la clientèle. Cette norme est maintenant en vigueur dans tous les secteurs et sera abordée en détail dans le présent rapport.

Les paramètres de l'examen ont été déterminés et limités par l'avancée de la mise en œuvre à ce jour. Il est ainsi trop tôt pour formuler des commentaires de fond sur les quatre autres normes d'accessibilité et sur la mise en œuvre de la norme sur les services à la clientèle dans les secteurs privé et sans but lucratif.

La loi sur l'accessibilité pour les Manitobains s'inspire étroitement de la loi ontarienne intitulée *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Cela explique sans doute le moment choisi pour cet examen obligatoire au Manitoba (quatre ans après la proclamation de la loi). Les hauts fonctionnaires ontariens

responsables de la LAPHO ont fait remarquer que le premier examen avait eu lieu un peu trop tôt en ce sens que les progrès réalisés en vue d'une mise en œuvre complète étaient insuffisants.

Bien que certains puissent aussi penser que l'examen mené au Manitoba soit trop tôt, nous espérons que les constatations et les suggestions d'amélioration contenues dans le présent rapport seront utiles pour aider le Manitoba à mettre pleinement et rapidement en œuvre la Loi¹.

Comme l'exige le cadre de référence, cet examen a été effectué « indépendamment du gouvernement pour garantir la neutralité de la rétroaction reçue ». Par conséquent, je suis seul responsable des observations, évaluations et analyses contenues dans le présent rapport.

Ceci étant dit, je tiens à remercier le personnel du Bureau des personnes handicapées de m'avoir fourni tous les renseignements et documents demandés. Enfin, je tiens aussi à remercier tout particulièrement la personne que le ministère des Familles a mise à ma disposition pour prendre des notes et être mon adjoint de recherche. Cette personne a aussi fourni un soutien logistique pendant les nombreux mois du processus d'examen.

Grandes lignes du rapport

Ce rapport est divisé en trois sections distinctes.

La première section, intitulée **Mise en contexte**, comporte des renseignements généraux sur la prévalence des handicaps au Manitoba et explique pourquoi la question de l'accessibilité est importante. On y donne aussi un aperçu de la LAM ainsi que du processus d'élaboration et d'adoption de la Loi à l'Assemblée législative du Manitoba. L'interaction de la LAM avec le Code des droits de la personne est décrite. Étant donné que la LAM s'inspire fortement de la loi ontarienne et que les mesures prises en Ontario pour appuyer la loi ont souvent été citées dans le rapport d'examen, une brève comparaison des deux provinces est présentée.

La deuxième section – la plus longue – du rapport s'intitule **Constatations**. On y décrit les enjeux et les thèmes qui sont ressortis des consultations et des documents qui ont été examinés. Sa structure suit celle des activités décrites dans le cadre de référence (se reporter à l'Annexe A pour une copie du document).

¹ Dans le présent rapport, les termes « Loi » et « LMA » sont utilisés de façon interchangeable.

La dernière section, intitulée **Possibilités, défis et suggestions d'amélioration** comporte des observations et propose des façons d'améliorer la future mise en œuvre de la LAM afin d'optimiser son efficacité.

Mise en contexte

La question des handicapés au Manitoba

La plupart d'entre nous (voire chacun d'entre nous) seront affectés par un handicap au cours de notre vie – qu'il s'agisse de nous-mêmes ou d'un être proche, d'un ami, d'un voisin, d'un collègue ou d'un membre de la famille qui fait face à des barrières à l'accessibilité. Les handicaps peuvent être temporaires ou permanents. Ils peuvent survenir à n'importe quel stade de la vie et être visibles ou non visibles. Les handicaps non visibles comprennent le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH), les traumatismes cérébraux et l'épilepsie.

L'Enquête canadienne sur l'incapacité réalisée par Statistique Canada en 2012 a révélé que 15,6 % de la population manitobaine, soit 145 270 personnes âgées de 15 ans ou plus, ont déclaré avoir une incapacité qui affectait leurs activités quotidiennes².

La population du Manitoba est vieillissante et la fréquence de l'invalidité augmente avec l'âge. En 2012, 4,1 % des Manitobains âgés de 15 à 24 ans ont déclaré avoir une incapacité, alors que 49,1 % des Manitobains âgés de 75 ans et plus ont déclaré une incapacité. Avec le vieillissement de la population, on prévoit que le nombre de Manitobains handicapés augmentera au fil des ans. Selon un document de travail du Bureau des statistiques du Manitoba, la prévalence des handicaps au Manitoba devrait augmenter à 17,4 % d'ici 2036³. La tendance est vers une population de personnes handicapées en croissance constante à moyen et à long terme. Il est donc important pour les résidents et les visiteurs du Manitoba de pouvoir vivre dans une province de plus en plus accessible et sans barrières.

Pourquoi la question de l'accessibilité est-elle importante?

En vertu du Code des droits de la personne du Manitoba, les personnes handicapées sont protégées contre la discrimination. Cela signifie que les consommateurs, les clients et les locataires handicapés du Manitoba, par exemple, ont droit à un traitement égal et à un accès égal aux installations et aux services. Toutefois, les barrières à la pleine participation continuent d'exister et chacun d'entre nous a la responsabilité d'identifier et d'éliminer ces barrières et d'empêcher que de nouvelles ne soient créées. Une province

² « Disability in Manitoba – 2012-2036. » Bureau des statistiques du Manitoba – Consulté le 15 octobre 2018
https://www.gov.mb.ca/mbs/reports/pubs/demographic_impacts_2015/mbs_demo_impact_2015_c5_disability.pdf

³ *Ibid.*

accessible signifie une province sans barrières qui ne limite pas la participation de ses résidents ou de ses visiteurs.

L'accessibilité est importante, non seulement pour les personnes handicapées, mais aussi pour la société en général – les entreprises, les voisins, les organismes de services et les divers ordres de gouvernement. L'accessibilité et l'inclusion sociale sont rentables. En effet, les entreprises qui mettent en avant l'accessibilité obtiennent des bénéfices financiers concrets : les personnes handicapées peuvent profiter de leurs biens et services. L'économie du Manitoba dans son ensemble peut profiter d'une plus grande demande des consommateurs et de la hausse de l'emploi générée par l'accessibilité.

Une province pleinement accessible :

- ✓ Permet l'interaction et la participation de tous ses citoyens
- ✓ Réduit l'exclusion sociale et améliore la santé mentale des personnes handicapées
- ✓ Renforce les gains économiques des entreprises locales
- ✓ Améliore les possibilités et les résultats pour tous en matière de santé physique⁴

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains : vue d'ensemble

[La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#) (LAM) est entrée en vigueur en décembre 2013. Suivant l'exemple de l'Ontario, le Manitoba a été la deuxième province canadienne à adopter une loi sur l'accessibilité fondée sur des normes. Les principaux objectifs de la Loi sont de reconnaître, de prévenir et de supprimer les barrières à la participation et de [faire des] « progrès importants en vue de la garantie de l'accessibilité au plus tard en 2023 ». À cette fin, la LAM prévoit l'élaboration de cinq normes (règlements) dans les domaines suivants :

- Service à la clientèle
- Emploi
- Communication et échange de renseignements

⁴ The upside of accessible and inclusive communities (6 mars 2017) Rick Hansen Foundation. Disponible à l'adresse <https://www.rickhansen.com/news-stories/blog/upside-accessible-and-inclusive-communities> (consulté le 13 octobre 2018).

- Transports
- Cadre bâti

La LAM et ses normes concernent tous les Manitobains : les personnes handicapées confrontées à des barrières, le gouvernement provincial, les municipalités, les secteurs public, privé et sans but lucratif et la population en général. Chacune des normes indique quels sont les organismes qui y sont assujettis, ainsi que les échéanciers de conformité à la norme. Par exemple, le Règlement sur les normes de service à la clientèle a été adopté en 2015; il est entré en vigueur pour le gouvernement un an plus tard, pour le secteur public⁵ en 2017 et le 1^{er} novembre 2018 pour les secteurs privé et sans but lucratif et les petites municipalités.

Bien que la notion de personne handicapée ne soit pas définie dans la Loi, celle-ci définit par contre la notion de « barrière » de la manière suivante :

3(1) « Une barrière est tout ce qui fait obstacle à la possibilité pour une personne de participer d'égal à égal et d'une façon complète et efficace à la vie en société en raison d'un handicap d'ordre physique, mental, intellectuel ou sensoriel. »

Les barrières peuvent être physiques, architecturales, comportementales ou technologiques; il peut aussi s'agir de barrières qui bloquent la communication ou l'échange de renseignements ou qui sont créées ou perpétuées par des politiques ou des pratiques. Voici quelques exemples de barrières :

- Le fait de s'adresser à la personne qui accompagne une personne handicapée en supposant que cette dernière ne peut pas parler ou comprendre (barrière comportementale)
- Des menus de restaurant écrits en trop petits caractères (barrière à la communication et à l'échange de renseignements)
- Utilisation d'un site Web commercial qui ne prend pas en charge les logiciels de lecture d'écran pour les personnes ayant une déficience visuelle (barrière technologique)

⁵ Les organismes du secteur public comprennent les grandes municipalités, les offices de la santé, les sociétés d'État, les collèges, les universités et les divisions scolaires.

- Exiger d'un candidat à un emploi qu'il ait un permis de conduire même s'il existe des façons de réorganiser un travail en fonction d'un autre moyen de transport. (barrière systémique)
- Dans un bureau ouvert au public, un corridor trop encombré pour qu'une personne puisse circuler en scooter électrique ou en fauteuil roulant (barrière physique)⁶

La Loi exige de tous les organismes du secteur public (définis dans le règlement) qu'ils élaborent et mettent à jour des plans d'accessibilité et qu'ils respectent les normes d'accessibilité. En revanche, les organismes des secteurs privé et sans but lucratif ne sont pas tenus d'élaborer des plans d'accessibilité; ils doivent cependant se conformer aux exigences des diverses normes.

Le Code des droits de la personne

Le Code des droits de la personne est la législation provinciale sur les droits de la personne. Il protège les personnes et les groupes contre la discrimination fondée sur certaines caractéristiques, comme le handicap. En vertu du Code, les personnes sont protégées contre la discrimination dans un ensemble d'activités, par exemple tout ce qui concerne l'emploi ou les services offerts au public.

La LAM ne remplace pas le Code des droits de la personne au Manitoba; en fait, c'est le Code qui a préséance. La LAM complète le Code en ce sens qu'elle propose un processus proactif et clair pour reconnaître, prévenir et supprimer les barrières qui touchent les personnes handicapées.

La LAM elle-même ne dit rien sur certains concepts clés qui influent sur sa mise en œuvre. Dans ces cas, c'est le Code des droits de la personne et ses politiques connexes qui fournissent souvent des orientations et des conseils. On citera par exemple le concept de « mesures d'adaptation raisonnable » et de « contrainte excessive ».

La Commission des droits de la personne du Manitoba, qui administre le Code, décrit les « mesures d'adaptation raisonnable » comme des changements apportés à une façon de faire habituelle pour répondre à un besoin particulier d'une personne. Ce besoin doit être fondé sur une caractéristique protégée par le Code, comme le

⁶ Adapté de la page Web « Les types de barrières », disponible à l'adresse <http://www.accessibilitymb.ca/types-of-barriers.fr.html> (consulté le 8 novembre 2018).

handicap. Ces changements sont souvent simples et peu coûteux⁷. Ne pas proposer une mesure d'adaptation raisonnable constitue une forme de discrimination.

Toutefois, des situations peuvent survenir où l'offre de mesures d'adaptation n'est pas envisageable pour des raisons de sécurité ou liées aux coûts. Fournir des mesures d'adaptation raisonnables signifie répondre à ces besoins jusqu'au point où il est impossible pour l'employeur de le faire sans subir une contrainte excessive. Le Code ne définit pas expressément ce qui constitue une contrainte excessive. Ce concept a néanmoins été interprété par les tribunaux. La jurisprudence a démontré que la contrainte excessive doit être fondée sur des preuves réelles (p. ex., risques pour la santé et la sécurité, difficultés financières concrètes)⁸.

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains : élaboration et présentation à l'Assemblée législative

Le Conseil consultatif de l'accessibilité (CCA) a été constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil consultatif de l'accessibilité* le 16 juin 2011. L'une des premières tâches du Conseil était de formuler des recommandations à la ministre d'alors, Jennifer Howard, au sujet de l'adoption d'une loi qui établirait un processus pour reconnaître, prévenir et supprimer les barrières auxquelles font face les personnes handicapées. Après sa création en 2011, le CCA a entrepris des consultations publiques et des recherches qui ont éclairé l'élaboration de la LAM. Cette dernière a été présentée à l'Assemblée législative et a reçu la sanction royale en 2013⁹,¹⁰. Le rôle permanent du Conseil consultatif de l'accessibilité a été enchâssé dans la LAM, comme il est mentionné aux articles 13 à 17.

⁷ « Droits de la personne et adaptation raisonnable » – Site Web du gouvernement du Manitoba <https://www.gov.mb.ca/fs/jmd/hr.fr.html> (consulté le 10 novembre 2018).

⁸ « L'accommodement raisonnable sur le lieu de travail », Lignes directrices élaborées en vertu du Code des droits de la personne. Commission des droits de la personne du Manitoba. Disponible sur le site <http://www.manitobahumanrights.ca/v1/education-resources/resources/pubs/fr-guidelines/fr-reas-accom-guideline-march-2017.pdf> (consulté le 10 novembre 2018).

⁹ « Accessibility Advisory Council Members Announced. » Communiqué de presse – Gouvernement du Manitoba – 2 décembre 2011.

¹⁰ Pour de plus amples renseignements sur les travaux du CCA en 2011 et 2012, veuillez consulter le document « The Accessibility Advisory Council – Initial Recommendations to the Minister Responsible for Persons with Disabilities on Accessibility Legislation ». 15 juin 2012 – Disponible à l'adresse https://www.gov.mb.ca/dio/pdf/aac_final_report.pdf (consulté le 11 novembre 2018).

Au moment de cet examen, le CCA comptait neuf membres représentant la communauté des personnes handicapées et d'autres parties prenantes affectées, dont des représentants d'entreprises et de municipalités. D'autres informations sur le Conseil et son rôle se trouvent à la page 52.

La LAM est entrée en vigueur en décembre 2013, après avoir reçu un appui unanime à l'Assemblée législative. Elle a été présentée comme un projet à long terme, fruit d'une collaboration entre le gouvernement, les collectivités, le secteur privé et le secteur public (se reporter à l'encadré à la page suivante).

« Le principal objectif de cette nouvelle législation est de prévenir les barrières en travaillant avec les secteurs public et privé sur des plans à long terme pour garantir l'accessibilité. » (Citation de la ministre des Services à la famille et du Travail de l'époque, Jennifer Howard – 21 janvier 2013).

Le projet de loi établira un cadre pour la planification collaborative à long terme entre les gouvernements, le secteur privé et les groupes de défense de l'accessibilité afin de trouver des solutions proactives et novatrices pour améliorer l'accessibilité, l'indépendance et l'inclusion sociale de tous les Manitobains (communiqué de presse, 24 avril 2013).

À la suite de la proclamation de la LAM en 2013, aucun personnel supplémentaire n'a été affecté à la mise en œuvre de la Loi; de même, le gouvernement n'a pas engagé de ressources financières additionnelles. Pendant les consultations menées dans le cadre de cet examen, plusieurs personnes ont confirmé que les personnes responsables de la mise en œuvre de la LAM avaient reçu pour consigne de le faire sans coûts supplémentaires. On peut donc raisonnablement affirmer que le projet de loi a été présenté comme l'outil idéal pour entreprendre un cheminement à long terme vers la pleine intégration, avec la participation et le soutien d'un certain nombre de secteurs : organismes publics, entreprises, organismes sans but lucratif, municipalités, gouvernement élu et les citoyens en général.

Comparaison entre l'Ontario et le Manitoba

En 2005, l'Ontario est devenue la première province canadienne à adopter une loi sur l'accessibilité, intitulée *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Son objectif était l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en ce qui concerne les biens, les services, les installations,

l'emploi, le logement et les bâtiments. La date cible pour atteindre cet objectif est le 1^{er} janvier 2025¹¹.

La LAM s'inspire étroitement de la législation ontarienne. Toutefois, contrairement au délai de 20 ans prévu par la LAPHO pour réaliser d'importants progrès en matière d'accessibilité, le délai prévu dans la LAM est beaucoup plus court, soit 10 ans (2013-2023).

Au cours des consultations, des remarques ont été faites au sujet de l'affectation importante de ressources financières et en personnel pour la mise en œuvre de la loi ontarienne. Or, du point de vue des ressources, le Manitoba ne peut se comparer à l'Ontario, qui occupe une place centrale au pays sur le plan entrepreneurial et commercial (bon nombre d'entreprises canadiennes y ont leur siège social et c'est là où se trouve l'administration centrale fédérale). Son assiette fiscale est donc très différente. En revanche, le Manitoba est une province de microentreprises; en décembre 2017, parmi les 41 334 entreprises manitobaines comptant un ou plusieurs employés, plus de 85 % d'entre elles employaient moins de 20 personnes¹². De même, bon nombre des communautés manitobaines sont très petites et ont une capacité financière correspondante limitée.

Environnement fiscal actuel au Manitoba

Le discours du Trône, préparé par le premier ministre et le gouvernement au pouvoir, résume ce que le gouvernement entend réaliser au cours d'une session législative¹³. Extraits des discours du Trône de 2017 et de 2018^{14, 15} :

¹¹ « Accessibility for Ontarians with Disabilities Act. A Guide to the Act. » <https://www.aoda.ca/guide-to-the-act/> (consulté le 7 novembre 2018)

¹² Statistique Canada. « Nombre d'entreprises canadiennes, avec employés. » Décembre 2017

¹³ « Qu'est-ce que le discours du Trône? » <https://www.gov.mb.ca/thronespeech/index.fr.html> (consulté le 2 novembre 2018).

¹⁴ Discours du Trône. L'honorable Janice Filmon (lieutenante-gouverneure de la Province du Manitoba) – 21 novembre 2017. Peut être consulté à l'adresse https://www.gov.mb.ca/thronespeech/thronespeech_2017.fr.html

¹⁵ Discours du Trône. L'honorable Janice Filmon (lieutenante-gouverneure de la Province du Manitoba) – 20 novembre 2018. Peut être consulté à l'adresse https://www.gov.mb.ca/thronespeech/thronespeech_2018.fr.html (consulté le 20 novembre 2018).

« Il est essentiel de redresser notre situation financière pour garantir la santé sociale et économique future de notre province. Nous avons hérité d'une situation insoutenable. Notre cote de crédit avait été abaissée, nos biens publics se détérioraient, les objectifs budgétaires n'étaient pas atteints année après année, les déficits et la dette augmentaient, et la croissance de la fonction publique, de la bureaucratie ainsi que des impôts et des taxes entravait les investissements du secteur privé. » (Discours du Trône 2017)

« Il y a deux ans, mon gouvernement a lancé un plan ambitieux visant à faire du Manitoba la province où la situation s'améliore le plus au Canada. Après une décennie d'endettement et de détérioration, nous avons entamé l'important travail visant à redresser les finances, à réparer nos services et à rebâtir notre économie. La voie menant le Manitoba au redressement est longue, et elle exige du courage et de l'attention. De grands progrès ont été accomplis, mais il reste encore beaucoup à faire. (Discours du Trône 2018)

On comprend ainsi que notre province est dans une période de restriction budgétaire, car le gouvernement actuel cherche à redresser les finances du Manitoba. Il doit aussi gérer de nombreux intérêts concurrents. Comme c'est le cas avec d'autres initiatives stratégiques et législatives importantes, la mise en œuvre efficace de la LAM nécessitera de la collaboration, de l'innovation et de la créativité de la part de tous les acteurs.

Processus d'examen

Cadre de référence de l'examen

Le but de l'examen était de « se concentrer sur les activités déjà entreprises dans la poursuite des objectifs de la Loi »¹⁶, notamment :

- Processus d'élaboration des normes
- Plans d'accessibilité du gouvernement et des organismes du secteur public
- Mise en œuvre de la norme de service à la clientèle
- Reddition de comptes et conformité

¹⁶ Cadre de référence – Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, 2013 – Examen législatif quadriennal

- Sensibilisation et information du public
- Bureau des personnes handicapées du Manitoba

De plus, bien qu'il ne soit pas expressément désigné dans le cadre de référence comme un domaine d'examen, le Conseil consultatif de l'accessibilité a joué un rôle déterminant dans de nombreux aspects de la mise en œuvre de la LAM. Comme pour le Bureau des personnes handicapées, l'examen comprend une section portant sur les activités et l'efficacité du CCA.

Aspects non examinés

Comme il est mentionné dans l'introduction et conformément à l'article 39(1) de la LAM, «... le ministre nomme une personne chargée d'effectuer un examen complet de l'efficacité de celle-ci et de lui soumettre un rapport sur les résultats de ses travaux. » D'autres directives fournies dans le cadre de référence précisent que « l'examen [...] doit porter sur *les activités déjà entreprises* dans la poursuite des objectifs de la Loi. »

Par conséquent, l'examen a porté sur la Loi adoptée à l'unanimité à l'Assemblée législative et sur l'efficacité de sa mise en œuvre à ce jour. L'examen ne porte pas sur des modifications possibles à la Loi, ni sur des sujets non mentionnés ou inclus dans la Loi, tels que des normes d'accessibilité supplémentaires. L'examen ne porte pas non plus sur les éléments de la Loi qui n'ont pas encore été rédigés ou mis en œuvre, comme les normes sur le transport accessible et le cadre bâti. Les observations sur la conformité sont également limitées par le fait qu'une seule norme sur l'accessibilité, soit la Norme de service à la clientèle, est entrée en vigueur et qu'elle s'appliquait, jusqu'à récemment, uniquement au gouvernement et au secteur public. De plus, le cadre de conformité et d'application de la loi n'a pas encore été approuvé et rendu public. L'examen des services et programmes destinés aux personnes handicapées (ou leur absence) ne faisait pas non plus partie de l'examen. D'autres questions dont nous avons entendu parler sont abordées à l'annexe D.

Réunions, entrevues téléphoniques et observations écrites

Le cadre de référence demandait que la personne chargée de l'examen consulte le public et, plus particulièrement, les personnes victimes des barrières ou les représentants des organismes qui les regroupent.

L'audition du plus grand nombre possible de Manitobains a constitué un élément important de l'examen. De mai à novembre 2018, divers intervenants et représentants ont formulé des commentaires sur l'efficacité de la loi, notamment :

- Des Manitobains confrontés à des barrières à l'accessibilité
- Des membres actuels et anciens du Conseil consultatif sur l'accessibilité
- Des membres des comités d'élaboration des normes
- Des membres du personnel du Bureau des personnes handicapées et des hauts fonctionnaires
- De nombreuses organisations qui servent ou défendent les intérêts des personnes handicapées
- De grandes et petites entreprises et des associations
- De grandes et petites municipalités
- D'autres organismes du secteur public, comme les établissements d'enseignement et les sociétés d'État.

Parmi les personnes qui ont formulé des observations utiles, mentionnons les Autochtones du Manitoba. Les membres de la communauté francophone ont aussi été consultés. Des représentants de l'Ontario ont aussi répondu à nos questions et nous ont parlé de leur expérience en matière de promotion de l'accessibilité dans le cadre de la LAPHO.

Afin de favoriser un climat de confiance et de confort, les personnes consultées ou qui ont formulé des observations ont été informées que les déclarations resteraient anonymes dans le rapport final. Il était aussi possible de soumettre une présentation écrite ou des observations par l'intermédiaire d'un compte Gmail confidentiel et non gouvernemental.

Mentionnons enfin que les personnes consultées ont été informées que le rapport final de l'examen serait déposé à l'Assemblée législative et donc rendu public. Des observations écrites des membres du public et un mémoire présenté par un groupe de défense des personnes handicapées, Barrier-Free Manitoba, ont également été reçus et examinés.

Forum public

Un forum public accessible à tous¹⁷ s'est tenu à Winnipeg le 20 juin 2018 afin de recueillir des informations aux fins de l'examen. Quatre-vingt-treize (n=93) personnes ont assisté au forum et ont participé à des tables rondes dirigées qui portaient sur les thèmes du cadre de référence de l'examen. Les informations tirées de chacune des tables rondes ont été communiquées à l'ensemble du public présent au forum et toutes les données obtenues ont été colligées, transcrites et analysées.

Afin d'encourager la participation et de promouvoir l'accessibilité, les Manitobains qui ne pouvaient pas assister au forum ou ceux qui vivaient à l'extérieur de Winnipeg ont pu visionner un webinaire des séances plénières complètes de l'événement et envoyer leurs commentaires écrits à l'adresse électronique non gouvernementale suivante : reviewofama@gmail.com.

Observation : atelier de formation

Un atelier de formation donné par le BPH a été observé en juin 2018 afin de mieux comprendre comment l'atelier a été animé et reçu par des organismes divers.

Examen de documents

Tout au long des mois qu'a duré l'examen, de nombreux documents ont été examinés : résumés des réunions du Conseil consultatif de l'accessibilité, plans d'accessibilité élaborés par le gouvernement et divers organismes du secteur public, ressources et outils proposés sur le site Web du Manitoba sur l'accessibilité, correspondance des associations, rapports ministériels, courriels et présentations des membres du public, cadre de référence des comités d'élaboration des normes et du Conseil consultatif de l'accessibilité, Règlement sur la norme de service à la clientèle, sans oublier la LAM elle-même.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de formuler des commentaires et de nous faire part de leurs points de vue ou de leurs expériences personnelles. Leur générosité, leur ouverture et leur engagement à faire du Manitoba une province plus accessible étaient manifestes dans leurs courriels et chaque fois que nous avions une réunion ou une conversation téléphonique.

¹⁷ Le Viscount Gort Hotel où s'est tenu le forum était physiquement accessible. Un sous-titrage en direct et une interprétation en langage des signes américain (ASL) ont été fournis. Des ordres du jour et des documents écrits en gros caractères et en braille étaient disponibles sur demande. Deux aides-soignants étaient présents pour aider les participants.

Constatations

PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES

Rôle du ministre, du Conseil consultatif sur l'accessibilité, des comités et du personnel de soutien

Les normes d'accessibilité, ou règlements, sont les éléments de base de la Loi¹⁸. Leur but est de garantir l'accessibilité dans des domaines importants de la vie quotidienne : service à la clientèle, emploi, communication et échange de renseignements, transports et cadre bâti.

Au Manitoba, c'est le ministre qui est ultimement chargé de superviser le processus d'élaboration de toutes les normes d'accessibilité nécessaires pour atteindre les objectifs de la Loi. Pour ce faire, il doit préparer un cadre de référence pour chacune des normes d'accessibilité proposées. Une fois rédigé, le cadre de référence est remis au Conseil consultatif sur l'accessibilité (CCA). Ce dernier mène un certain nombre d'activités qui donnent lieu à des recommandations soumises à l'examen du ministre.

Le CCA peut mettre sur pied des comités d'experts techniques ou autres en vue de recueillir des observations pendant le processus d'élaboration des normes. Ces comités peuvent comprendre des personnes handicapées, des représentants des secteurs concernés par la norme et des personnes ayant une expertise technique pertinente. Les membres du CCA peuvent également siéger aux comités. Lorsqu'il constitue un comité (un processus assujéti à l'approbation du ministre), le CCA précise ses attributions et fournit des directives relativement à l'exercice de ses activités.

Enfin, conformément au paragraphe 17(2) de la Loi, le ministre responsable de la LAM peut affecter du personnel de son ministère (autrefois ministère du Travail et de l'Immigration, puis ministère des Services à la famille et actuellement ministère des Familles) pour soutenir les travaux du Conseil ou des comités. Dans la pratique, on a fait appel au Bureau des personnes handicapées.

¹⁸ « Rapport annuel de la ministre 2017-2018 – Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ». http://www.accessibilitymb.ca/pdf/annual_report_17_18.pdf (consulté le 8 novembre 2018).

Les étapes du processus d'élaboration des normes

L'élaboration d'une norme d'accessibilité est un processus long et fastidieux. Cette réalité a été sous-estimée, même par certains membres des comités d'élaboration des normes. Voici un aperçu des étapes menées à ce jour :

1. Après avoir reçu le cadre de référence du ministre, le CCA décide s'il doit établir un comité chargé d'élaborer un projet de norme (remarque : l'établissement d'un comité doit être approuvé par le ministre). Il peut aussi décider de faire appel à ses membres pour élaborer la norme.
2. Le CCA ou le comité désigné élabore un projet de norme.
3. Dans les cas où un comité élabore un projet de norme, le CCA examine le projet et apporte les modifications qu'il juge appropriées.
4. Cette version révisée de la norme provisoire sert ensuite de fondement à l'élaboration d'un document de travail.
5. Le document de travail est le principal document présenté par le CCA aux fins de consultation publique.
6. Le public commente le document de travail. (Remarque : la Loi est muette sur la façon de recueillir les commentaires et sur les délais associés à cette phase de consultation – en pratique, la période de consultation a été de 60 jours).
7. Le CCA examine ensuite le projet de norme à la lumière des commentaires du public et apporte au besoin d'autres modifications. Ce projet de norme révisé est ensuite recommandé au ministre pour examen et approbation.
8. Le ministre examine le document du CCA et peut l'accepter ou le modifier. Une fois cet examen terminé, le ministre prépare et publie une proposition de norme ainsi que les recommandations antérieures du CCA – la norme proposée précédemment par le CCA par exemple – mises à la disposition du public en les affichant sur un site Web du gouvernement.
9. Le public dispose d'un délai de 60 jours pour faire des observations sur le projet de norme d'accessibilité proposé par le ministre.
10. Le ministre consulte ensuite le CCA au sujet des commentaires reçus et peut revoir la norme proposée, s'il le juge approprié.
11. Le ministre recommande ensuite la norme d'accessibilité au lieutenant-gouverneur en conseil et, une fois approuvée, la norme est adoptée en tant que règlement.

Processus d'élaboration des normes :

« Nous pensons qu'il s'agit d'un processus assez lent qui prend du retard sans qu'on sache vraiment pourquoi... » (participant au forum public).

« Je crois que le processus d'élaboration des normes est un processus lent, long et inefficace – quatre ans et une seule norme » (participant au forum public).

Clarification des rôles et détermination d'échéanciers pour les comités établis par le CCA

Comme indiqué plus haut, lorsqu'il constitue un comité d'élaboration des normes, le CCA précise ses attributions et fournit des directives relativement à l'exercice de ses activités. Dans le cadre de cet examen, les cadres de référence des comités d'élaboration des normes relatives au service à la clientèle, à l'emploi et à la communication et à l'échange de renseignements ont été obtenus. Cela a permis de constater la nécessité de revoir les cadres de référence afin de préciser les relations hiérarchiques et les rôles et d'établir les échéanciers des travaux des comités. Des lignes directrices claires contribueraient aussi à accélérer le processus d'élaboration des normes et à faire la distinction entre le rôle d'un conseil consultatif indépendant et celui du personnel du BPH dans l'appui aux comités d'élaboration des normes.

« Je ne savais pas que je relevais du CCA » (un membre du comité d'élaboration des normes)

« Le rôle du secrétaire n'était pas décrit dans le cadre de référence du comité » (un membre du comité d'élaboration des normes)

Défis propres au comité d'élaboration de la norme relative à la communication et à l'échange de renseignements

Nous avons constaté que bien que le comité d'élaboration de la norme relative à l'emploi ait achevé ses travaux dans un délai que beaucoup jugeraient raisonnable (c.-à-d. environ six mois), le comité d'élaboration de la norme relative à la communication et à l'échange de renseignements a mis beaucoup plus de temps que prévu à préparer et présenter ses travaux au CCA (le comité s'est réuni 20 fois et a mis 14 mois à terminer ses travaux).

L'une des raisons qui expliquent cela est la complexité du domaine de la communication et de l'échange de renseignements en 2018. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'approche du Manitoba à l'égard de la LAM suit étroitement le modèle ontarien. Il convient de rappeler que la loi ontarienne est entrée en vigueur en 2005. Entre 2005 et 2018, les capacités technologiques dans ce domaine ont explosé.

Au cours de l'examen, nous avons appris de diverses sources (en autres des résumés des réunions du Conseil consultatif de l'accessibilité, de même que des renseignements transmis par divers participants à l'examen, dont des membres du comité d'élaboration des normes relatives à l'information et aux communications que l'Ontario mettait l'accent sur les technologies existant à l'époque (2005), alors que les experts siégeant au comité d'élaboration des normes recommandaient les technologies plus récentes et d'une plus grande portée. La faisabilité de cette approche au Manitoba a été discutée, étant donné les répercussions financières importantes potentielles pour les intervenants. En 2017, l'Ontario a commencé à examiner sa norme d'accessibilité pour l'information et les communications, comme l'exige la Loi. Il pourrait s'avérer utile d'examiner ses travaux avant la mise en œuvre d'une norme similaire au Manitoba.

La lenteur du processus du comité d'élaboration des normes décrit ci-dessus s'explique aussi par le fait que le cadre de référence du comité ne prévoyait pas d'échéancier pour la fin des travaux. Le CCA doit communiquer aux comités d'élaboration des normes des échéanciers précis. Pour s'assurer que le gouvernement respectera le délai de mise en

œuvre des autres normes en 2020, des comités devraient être mis sur pied et fonctionner simultanément. De plus, il serait utile que les rapports hiérarchiques avec le CCA soient plus clairs et plus étroits.

Besoin de transparence aux étapes finales du processus d'élaboration des normes

On nous a aussi parlé du besoin d'une plus grande transparence dans les étapes finales du processus d'élaboration des normes – c'est-à-dire la proposition par le comité d'élaboration d'une norme au CCA, qui à son tour la présente au ministre, puis le ministre qui fait en sorte que la norme en question devienne un règlement du gouvernement. Les membres du comité d'élaboration de la norme relative à l'emploi, par exemple, ont déclaré qu'après avoir soumis leur travail au CCA, ils n'ont pas reçu de rétroaction ni de copie du projet de norme finalement soumis au ministre par le CCA. Ils auraient aimé avoir l'occasion de discuter de leur travail avec le CCA et d'examiner les points faisant l'objet de divergences, tout comme toute mise à jour concernant le processus d'élaboration des normes.

« Il aurait été utile de connaître la situation à cet égard » (membre du comité d'élaboration de la norme relative à l'emploi)

« Nous avons fait tellement de travail et nous n'avons pas su ce qui s'est passé ensuite » (membre du comité d'élaboration de la norme relative à l'emploi)

À l'avenir, une boucle de rétroaction de l'information entre les membres du comité et le CCA aidera à renforcer les relations de travail entre les intervenants importants chargés d'influencer l'élaboration d'une norme. La transparence serait encore plus grande si les travaux préparés par les comités ainsi que le projet final recommandé par le CCA figuraient de façon permanente sur le site Web sur l'accessibilité.

Consultations dans le cadre du processus d'élaboration des normes

Les consultations publiques sont une composante importante de l'élaboration de normes d'accessibilité. Le CCA doit consulter un large éventail d'intervenants concernés par les normes, incluant toute personne ou organisation jugée nécessaire par le ministre. Le CCA a effectivement consulté le public au sujet des normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle et à l'emploi.

L'information obtenue dans le cadre de l'examen porte toutefois à croire que les consultations ont eu tendance à attirer, de façon disproportionnée, les organismes offrant des services aux handicapés, les défenseurs des droits des handicapés et les grandes organisations du secteur public. Il semble que la participation des entreprises

et des organismes sans but lucratif ait été limitée. Les interventions du BPH ont surtout visé les organisations-cadres comme la Chambre de commerce du Manitoba et la Manitoba Heavy Construction Association. Le BPH compte sur ces organisations pour diffuser ensuite les informations à leurs membres. Il faut cependant mentionner que ces organisations comptent souvent très peu de membres et que leurs nombreuses préoccupations sont parfois concurrentes. Ce n'est que très récemment que l'accessibilité est devenue un enjeu pour elles. À l'avenir, il faudra déployer de plus grands efforts et faire preuve de plus d'imagination pour attirer et motiver ces organisations qui seront directement touchées par les normes d'accessibilité à venir.

Bien que le CCA soit tenu de consulter le public (se reporter à l'étape cinq à la page 15), les comités d'élaboration des normes, eux, ne le sont pas. Le ministre doit lancer une autre phase de consultation publique au sujet de sa norme (se reporter à l'étape neuf à la page 15). Nous avons appris que le comité d'élaboration de la norme relative à la communication et à l'échange de renseignements avait tenu un processus de consultation supplémentaire pendant ses travaux. Étant donné les nombreuses préoccupations exprimées au cours de cet examen au sujet de la lenteur du processus d'élaboration, il pourrait être utile d'examiner le nombre, le calendrier et la durée des diverses phases de consultation du processus dans son ensemble.

Vitesse d'élaboration des normes

L'une des critiques fréquemment entendues lors de l'examen était la lenteur avec laquelle les éléments de la Loi étaient élaborés. Les organismes de défense des intérêts et les organismes de services aux personnes handicapées nous ont en effet indiqué que le rythme global d'élaboration des normes était lent et qu'il reste beaucoup à faire pour assurer la pleine mise en œuvre de la LAM. Il n'est pas difficile de comprendre l'impatience ressentie par la communauté des personnes handicapées quand on constate le temps écoulé et qu'une seule norme est entrée en vigueur. Cela dit, l'examen n'a pas permis de conclure qu'on avait dépassé un quelconque délai prévu par la loi relativement au processus d'élaboration des normes. En réalité, le gouvernement s'est engagé à mettre en place les cinq normes en sept ans, ce qui est mieux que ce qui a été fait en Ontario, qui a pris huit ans pour atteindre le même objectif. C'est aussi beaucoup plus tôt que l'échéance de 2023 stipulée dans la Loi (pour en savoir plus, consultez le tableau à la page suivante).

Calendrier pour l'adoption des normes d'accessibilité ¹⁹

	Gouvernement du Manitoba (depuis 2016)	Gouvernement du Manitoba (avant 2016)	Ontario	Nouvelle-Écosse
Loi en vigueur	2013 <i>En fonction en 2016</i>	2013	2005	2017
Obligation légale	« ... progrès importants en vue de la garantie de l'accessibilité au plus tard en 2023 »		Atteindre l'objectif d'un Ontario accessible d'ici 2025	Atteindre l'accessibilité en Nouvelle-Écosse d'ici 2030
Nombre de normes à adopter	4 La norme de service à la clientèle a déjà été adoptée.	5	5	6 Comprend l'éducation
Date prévue pour l'adoption de toutes les normes	2020	2023	2013	2030
Rythme approximatif d'adoption de toutes les normes	4 normes en 4 ans = 1 norme par année	5 normes en 10 ans = 1 norme tous les 2 ans	5 normes en 8 ans = 1 norme chaque 1,6 an	6 normes en 13 ans = 1 norme tous les 2,2 ans

S'engager à élaborer cinq normes en sept ans est un objectif ambitieux qui exigera un leadership de la part du gouvernement. Le gouvernement précédent l'avait d'ailleurs reconnu; en effet, le cadre de référence de février 2014 du Comité d'élaboration de la norme de service à la clientèle exigeait que le ministre affecte un gestionnaire principal chevronné de la fonction publique à la présidence du Comité. Les responsabilités du président telles que décrites au point sept du document sont énoncées ci-après, car elles pourraient contribuer à améliorer l'efficacité du processus du comité d'élaboration des normes et à faciliter l'achèvement des travaux en temps opportun.

« Dans le cadre de ses fonctions, le président :

¹⁹ Les informations indiquées dans ce tableau sont tirées d'un document interne du ministère des Familles qui a été communiqué dans le cadre de l'examen.

- a) ne vote pas lorsque le comité prend des décisions;
- b) agit de manière impartiale et non partisane;
- c) encourage l'analyse équilibrée des questions et des enjeux pertinents pour obtenir plusieurs points de vue;
- d) détermine lorsqu'un consensus est atteint;
- e) consigne par écrit tout conflit d'intérêts déclaré et en avise le ministre;
- f) s'assure que les procès-verbaux des réunions sont correctement consignés;
- g) supervise le travail du comité et des sous-comités (le cas échéant) au regard des exigences de la Loi et des présents paramètres dans le but de les amener à respecter les échéanciers.

Le gouvernement a fourni un soutien supplémentaire en mettant « [...] du personnel du ministère des Finances [dirigé alors par la ministre Jennifer Howard] à la disposition du comité pour appuyer ses travaux ». (Ce soutien venait en plus de l'appui du BPH pour l'administration et la coordination).

Le rôle du président et la description des responsabilités connexes décrites ci-dessus ont été conservés dans les cadres de référence des comités qui ont suivi après 2014. Toutefois, le cadre de référence établi pour les comités subséquents (Emploi en septembre 2015 et Communication et échange de renseignements en mai 2017) manquait de leadership et d'orientation de haut niveau de la part des cadres supérieurs de la fonction publique. Bien que les deux comités aient terminé leur travail, aucune norme n'est encore en vigueur. Les deux comités et le CCA auraient pu bénéficier d'une aide accrue du gouvernement. La raison pour laquelle le précédent gouvernement a délaissé ce rôle n'est pas claire, comme il n'est pas clair que le gouvernement actuel ait été informé de l'approche précédente.

Il pourrait s'avérer utile de rétablir dans le rôle de président un gestionnaire principal chevronné de la fonction publique ayant des connaissances dans les domaines pertinents aux normes d'accessibilité qui restent à élaborer (qui viendrait par exemple de la Division de la politique des transports d'Infrastructure Manitoba pour superviser le comité d'élaboration de la norme d'accessibilité des transports).

« Nous étions d’avis que l’échéancier prévu n’était pas très réaliste pour la mise en œuvre de la loi d’ici la fin de mandat du gouvernement en place. Si nous voulons que cela se réalise, il faut une augmentation des ressources en personnel et des ressources pour le BPH et autres services du gouvernement » (participant au forum public).

Le gouvernement a pris au cours des derniers mois un certain nombre de mesures importantes qui témoignent d’un engagement ferme envers la mise en œuvre complète de la Loi et des cinq normes. Ainsi :

- Le premier ministre du Manitoba a demandé publiquement à la ministre Heather Stefanson, qui est actuellement responsable de la LAM, d’achever sa mise en œuvre (18 octobre 2018).

Extrait de la lettre de mandat du ministre envoyée par le premier ministre [traduction]

Il vous incombe, en tant que ministre des Familles, d’obtenir de meilleurs résultats pour les enfants et les familles qui ont besoin de notre soutien. Vous êtes plus particulièrement responsable de l’engagement suivant [parmi six autres engagements] :

Achever l’examen et la mise en œuvre de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains afin de garantir son efficacité à supprimer les barrières auxquelles sont confrontés les Manitobains handicapés.

[...] le cadre de référence que je vous donne n’est pas uniquement constitué d’une série d’objectifs; il s’agit des éléments de base essentiels à un meilleur Manitoba. Nous avons promis un avenir prospère aux Manitobains – et grâce à votre dévouement et à votre passion, nous y parviendrons...

Je vous prie d’agréer mes salutations distinguées.

Document original signé par

Brian Pallister

- Le greffier du Conseil exécutif a nommé Charlene Paquin, commissaire de la fonction publique du Manitoba, championne de l’accessibilité au sein du gouvernement du Manitoba (novembre 2018). Charlene Paquin veillera à l’élaboration de mesures d’accessibilité au sein du gouvernement provincial afin d’éliminer les barrières et de fournir des services améliorés aux clients et collègues du gouvernement.

- Elle présidera un comité directeur renouvelé sur l'accessibilité composé de cadres supérieurs du gouvernement : le greffier du Conseil exécutif, le sous-ministre des Familles et le sous-ministre de la Croissance, de l'Entreprise et du Commerce.
- Le sous-ministre des Familles a détaché deux membres à temps plein du personnel d'autres secteurs du ministère des Familles pour qu'ils élaborent un cadre de conformité et d'application de la loi et qu'ils apportent leur aide pour la reddition de compte et d'autres projets stratégiques relatifs à l'accessibilité (juin 2018). Ces deux personnes relèveront du sous-ministre en sa qualité de directeur de la LAM.
- Le sous-ministre des Familles a dirigé la préparation d'une feuille de route et d'un échéancier pour assurer la réalisation des cinq normes d'ici l'automne 2020.

Les mesures mentionnées plus haut constituent une preuve importante de l'engagement du gouvernement à l'égard de la LAM. Ces mesures devraient aider à répondre aux préoccupations de la communauté des personnes handicapées concernant la capacité du gouvernement de réaliser des progrès importants en 2020.

[Trad] « Comme indiqué dans l'introduction au présent mémoire, Barrier Free Manitoba a récemment reçu des informations qui autorisent un optimisme prudent quant au fait que des travaux sont en cours pour remettre sur la bonne voie la mise en œuvre de la LAM. Il s'agit d'un développement prometteur qui mérite qu'on en parle dans ce mémoire. »²⁰

²⁰ Barrier Free Manitoba. « Brief to the Comprehensive Four-Year Review of the Accessibility for Manitobans Act. » (26 octobre 2018, page 19.) Disponible à l'adresse <http://www.barrierfreemb.com/files/file/Final%20BFM%20Brief%20Full.pdf>

PLANS D'ACCESSIBILITÉ

Achèvement des plans d'accessibilité dans les grands organismes du secteur public

La LAM exige que le gouvernement du Manitoba et les organismes du secteur public élaborent des plans d'accessibilité. Les organismes du secteur public, conformément au [Règlement sur les organismes du secteur public désignés](#), comprennent les municipalités, les offices régionaux de la santé, les sociétés d'État, les collèges, les universités et les divisions scolaires du Manitoba.

L'examen a révélé que parmi les 65 grandes organisations du secteur public qui devaient élaborer un plan d'accessibilité, 64 l'avaient fait avant la date limite du 31 décembre 2016. Cela signifie un taux de conformité de 98,5 % parmi cinq offices régionaux de la santé, 10 grandes municipalités, 37 divisions scolaires, quatre sociétés d'État et neuf universités et collèges du Manitoba. Cette tendance est prometteuse. Le personnel du gouvernement a indiqué pendant l'examen que des travaux étaient en cours pour parvenir à une conformité de 100 %.

L'examen a également révélé que les 37 divisions scolaires avaient toutes élaboré des plans d'accessibilité. Cependant, l'Association des conseils scolaires du Manitoba a fait part des préoccupations de ses membres concernant leur capacité de s'acquitter de leurs obligations en matière d'accès aux immeubles et aux terrains de jeu par des personnes ne faisant pas partie de la population étudiante qui utilisent les installations en dehors des heures de classe (p. ex., les membres du public qui utilisent les installations de l'école pour une réunion de club en soirée).

Plans d'accessibilité : petits organismes du secteur public (petites municipalités et organismes, conseils et commissions)

En ce qui concerne les autres organismes du secteur public (les 127 petites municipalités au Manitoba par exemple), le tableau était moins encourageant. Les documents obtenus dans le cadre de cet examen montrent que seules 53 des 127 petites municipalités (soit 42 %) avaient des plans d'accessibilité (se reporter à l'Annexe B pour en savoir plus). Pour ces petites entités, la date limite pour l'élaboration d'un plan d'accessibilité avait été fixée au 31 décembre 2017.

Des réunions ont eu lieu avec ces petites municipalités et des dirigeants de l'Association des municipalités du Manitoba pour mieux comprendre les raisons de cette situation. Toutes les personnes interviewées ont exprimé à la fois leur appui aux objectifs de la LAM et leur engagement à optimiser l'accessibilité pour tous les habitants de leur collectivité. Ils ont toutefois indiqué qu'ils devaient relever un certain nombre de

défis, dont leur capacité financière actuelle et future, une infrastructure vieillissante pour laquelle des rénovations structurelles ne sont pas une option viable et un manque d'expertise interne pour élaborer des plans d'accessibilité.

Parmi les commentaires formulés par les municipalités, mentionnons le manque de ressources financières pour mettre en œuvre les exigences de la Loi. De nombreuses municipalités ont une capacité financière très limitée pour apporter des changements dans les cas où des coûts importants seraient engagés. Beaucoup sont d'avis que le gouvernement les ont engagés à mettre en œuvre la LAM sans pour autant fournir de ressources pour compenser les coûts qui pourraient survenir.

Les municipalités craignent que l'achèvement d'un plan d'accessibilité ait pour conséquence de les obliger à effectuer une planification financière à court et à long terme pour moderniser les installations, et que dans le cas contraire, des infrastructures importantes de leur collectivité soient démolies en raison de leur non-conformité aux exigences en matière d'accessibilité.

« Notre collectivité possède de nombreux vieux bâtiments qui ne pourront pas être modifiés facilement pour s'adapter à la nouvelle Loi, car les changements seront très coûteux » (représentant d'une petite municipalité).

« Un certain nombre d'installations sont en fin de vie – nous ne pouvons pas nous permettre de dépenser de l'argent pour des rénovations majeures... les salles communautaires et les patinoires de hockey nécessiteraient des investissements importants... Il y a une patinoire de hockey qui a été construite il y a 55 ans, avec des escaliers qui montent vers une zone d'observation. Il faudrait tout refaire l'installation pour assurer l'accessibilité. La collectivité s'attend à ce que grand-père puisse aller voir sa petite-fille jouer au hockey (en montant jusqu'à la zone d'observation). On ne pourra pas se conformer, nous n'avons pas les ressources financières pour installer un ascenseur. Comment trouver l'argent? » (un représentant d'une petite municipalité)

Pour assurer la conformité des petites municipalités, l'Association des municipalités du Manitoba a demandé que du personnel du ministère des Relations avec les municipalités (Direction générale des lieux communautaires) offre des ateliers spécialement conçus pour aider les municipalités à satisfaire aux exigences de mise en place de plans d'accessibilité. Les représentants des municipalités qui ont été consultés ont également indiqué qu'ils pourraient utiliser des modèles, des outils et des ressources associés aux plans d'accessibilité qui auraient été élaborés pour tenir compte de leurs réalités particulières. Des informations fiables et cohérentes de la part du gouvernement sur ce qui peut être fait de façon réaliste, ainsi que des exemples de mesures simples qui ont ou qui pourraient être prises dans des petites villes aiderait

également à surmonter les appréhensions et à promouvoir l'accessibilité à l'extérieur des grands centres urbains du Manitoba.

En juin 2018, 84 organismes, conseils et commissions (OCC) étaient considérés comme des organismes gouvernementaux en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. L'examen a révélé que sur ces 84 OCC, 67 d'entre eux (soit 80 %) étaient réputés avoir des plans d'accessibilité en place puisqu'ils relevaient du Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba (PAGM) de 2016-2018. On a toutefois découvert que 16 OCC devaient disposer de plans d'accessibilité individuels et qu'en juin 2018 neuf d'entre eux avaient été contactés par le BPH pour les informer de cette exigence. Aucune autre information sur l'existence de ces 16 plans n'a pu être obtenue dans le cadre de cet examen.

Étant donné que les organismes du secteur public sont tenus, en vertu de la LAM, de mettre à jour leurs plans d'accessibilité tous les deux ans, il semble qu'un soutien et une orientation accrues soient nécessaires pour aider les organismes (surtout les petits) à établir des plans à l'avance de façon pratique et réaliste.

Plan d'accessibilité : ressources et outils existants

Voici les outils et les ressources du plan d'accessibilité qui se trouvent actuellement en ligne à l'adresse <http://www.accessibilitymb.ca/how-to-write.html> (en anglais) :

- How to Create Your Accessibility Plan – A Guide for Public Sector Organizations
- Accessibility Plan Update – Guide and Template – for Public Sector Organizations
- Examples of accessibility plans by public sector organizations

Le premier document énuméré ci-dessus est un guide de plus de 50 pages, dont 30 sont des annexes. Il s'adresse aux organismes du secteur public et aborde les points suivants : la création de groupes de travail sur l'accessibilité, la nomination de coordonnateurs de l'accessibilité et l'élaboration par les services de ressources humaines de formations en ligne sur la façon de répondre aux demandes.

La plupart des petites municipalités ne comptent qu'une poignée d'employés à temps partiel, n'ont pas de service de RH ni d'expertise interne pour élaborer des plans d'accessibilité et des documents connexes. Il n'existe pas à l'heure actuelle d'outils qui s'adressent aux petits organismes du secteur public ou qui les guident dans l'élaboration de plans d'accessibilité. Les outils existants s'adressent aux organisations

plus grandes qui comptent un nombre important d'employés. Il en est de même des structures administratives officielles et des politiques.

Il convient de mentionner que le paragraphe 33(6) de la LAM comprend une disposition selon laquelle deux municipalités ou plus peuvent élaborer un plan d'accessibilité commun. Le BPH a indiqué qu'à sa connaissance cette approche avait été peu adoptée, bien qu'il n'ait pu fournir de renseignements sur le nombre exact de plans communs. Les municipalités pourraient profiter de cette option prévue par la loi, avec l'aide du ministère des Relations avec les municipalités (Direction générale des lieux communautaires) avec lequel elles entretiennent des relations de travail continues. Cela pourrait ainsi aider à renforcer la conformité des municipalités manitobaines.

Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba 2016-2018

Le gouvernement du Manitoba doit avoir un plan d'accessibilité et le mettre à jour tous les deux ans. Ce plan doit être mis à la disposition du public. Bien que le plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba 2016-2018 mis à la disposition de l'examineur satisfasse aux exigences légales qui consistent à préciser les mesures que le gouvernement a prises (et entend prendre) pour reconnaître, prévenir et supprimer les barrières, il le fait de façon générale et rudimentaire. Les détails concernant les mesures proposées sont très généraux et il n'y a pas de responsabilités précises attribuées en matière de leadership. Le plan ne prévoit aucun échéancier pour la mise en place des mesures. Un plan plus détaillé comme celui préparé par [l'Office régional de la santé de Winnipeg](#) pourrait faciliter la responsabilisation et montrer au public que le gouvernement fait preuve de leadership dans la mise en œuvre efficace de la LAM.

Examen d'un échantillon de plans d'accessibilité

Comme l'exige le cadre de référence de l'examen, un échantillon de plans d'accessibilité de petits et grands organismes du secteur public a été passé en revue. Il a ainsi été constaté que les plans satisfaisaient aux exigences de la Loi (se reporter à l'Annexe C pour un extrait des dispositions de la LAM sur la planification de l'accessibilité). Les plans examinés comprenaient les déclarations d'engagement des organismes à l'égard de l'accessibilité, des listes de barrières ayant été recensées, des réalisations en matière d'accessibilité ainsi que des mesures prévues pour éliminer les barrières. Il n'a pas été possible de déterminer si les plans ont effectivement été mis en œuvre, car il n'existe aucun mécanisme de suivi à cet égard.

Grandes lignes tirées de l'examen des plans

Ville de Brandon :

- ✓ Création d'un sous-comité de groupe de travail composé de consommateurs (clients)
- ✓ Annonce de la nomination du maire et du directeur municipal à titre de champions du programme d'accessibilité
- ✓ Élaboration d'une politique visant à permettre l'accueil des animaux d'assistance dans toutes les installations de la Ville, à l'exception des aires de manipulation des aliments et du Centre 911 où l'accès est limité

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les ressources en matière d'accessibilité indiquées sur le site Web de la Ville de Brandon, visitez le site :

<http://www.brandon.ca/accessibility/accessibility-overview>

Municipalité de Louise :

- ✓ Sondage de rétroaction sur l'accessibilité auprès de tous les résidents en octobre 2017 afin d'établir des données de référence
- ✓ Partenariat avec les services aux aînés pour installer des rampes temporaires dans les entreprises locales dans le cadre du [programme StopGap](#)



- ✓ Création d'une liste sur l'accessibilité à l'intention des organisations qui programment des événements dans des installations municipales

Société manitobaine des alcools et des loteries :

- ✓ Dégustations publiques, activités éducatives et assemblées publiques annuelles tenues dans des lieux accessibles

- ✓ Livraison à domicile de produits alcoolisés à Winnipeg et à Brandon
- ✓ La formation aide le personnel à faire la distinction entre une personne en état d'ébriété et une personne ayant une déficience intellectuelle afin d'éviter toute mauvaise interprétation

Suivi des progrès réalisés en matière de plans d'accessibilité

La Loi exige de tous les organismes du secteur public qu'ils mettent leur plan d'accessibilité à la disposition du public. Cela signifie la plupart du temps qu'on peut télécharger les plans à partir du site Web de l'organisme. L'examen a révélé que le suivi de la conformité relative à l'élaboration des plans d'accessibilité a pris beaucoup de temps. À l'heure actuelle, cette responsabilité de suivi incombe au BPH. Son personnel consulte les sites Web pour déterminer s'il y a ou non des plans d'accessibilité disponibles. Un suivi par téléphone est effectué lorsqu'aucun plan n'est trouvé. La modification des règlements pris en vertu de la LAM pour permettre au directeur d'exiger, au besoin, que les organisations fassent rapport sur la conformité aidera à cet égard. Cela permettra aussi au personnel du gouvernement d'informer et d'aider les organisations touchées et de faire de la sensibilisation à une échelle plus large afin de toucher tous les secteurs.

MISE EN ŒUVRE DE LA NORME DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Norme de service à la clientèle

La première et unique norme d'accessibilité en vigueur au Manitoba est le [Règlement sur la norme de service à la clientèle](#), appliqué depuis le 1^{er} novembre 2015. En guise d'introduction, la définition de « service à la clientèle accessible » est énoncée dans le règlement comme suit :

« Pour l'application du présent règlement, le service à la clientèle est considéré comme accessible lorsque toutes les personnes qui pourraient normalement chercher à obtenir ou à utiliser des biens ou des services, ou à en bénéficier, ont une chance égale de le faire » (page 2 du Règlement sur la norme de service à la clientèle).

Concrètement, cela signifie qu'en vertu de la norme, les organismes doivent :

- répondre aux besoins de communication des clients ou des membres;
- permettre les dispositifs d'assistance comme les fauteuils roulants, les ambulateurs et les bonbonnes d'oxygène;
- accueillir les personnes de soutien, qui sont là pour aider;
- accueillir les personnes accompagnées d'animaux d'assistance;
- veiller à l'entretien des mesures d'accessibilité mises en place (les rampes, les allées larges, le désencombrement);
- informer les clients lorsque les caractéristiques d'accessibilité et les services permettant l'accessibilité ne sont pas disponibles;
- inviter les clients à fournir une rétroaction;
- former le personnel relativement à l'accessibilité au service à la clientèle, y compris les mesures d'adaptation raisonnables prévues par le Code des droits de la personne du Manitoba.

Selon la norme, les organismes comptant 20 employés ou plus doivent documenter les mesures, les politiques et les pratiques qu'ils adoptent et fournir une copie de cette documentation sur demande. Cela inclut la politique de formation, ainsi qu'un résumé des activités de formation et leur calendrier.

Un avis que cette documentation est fournie sur demande doit être placé bien en vue sur les lieux qu'occupent les organismes et sur leur site Web, ou donné par d'autres moyens raisonnables.

Si une personne handicapée demande cette documentation, l'organisme doit le lui remettre :

- d'une façon qui tienne compte des barrières;
- dans un délai raisonnable et sans frais.

Obligation de documenter les politiques, les mesures et les pratiques

L'Ontario a été la première province au Canada à adopter une loi sur l'accessibilité en 2005. Le Manitoba, qui a emboîté le pas en 2013, a pu profiter de l'expérience plus longue de l'Ontario dans l'élaboration de ses lois et de ses normes d'accessibilité. En fait, comme nous l'avons déjà mentionné, la Loi et l'élaboration des normes au Manitoba ont toujours suivi le modèle ontarien.

Nous avons appris au cours de l'examen que, jusqu'à récemment (et à l'instar du Manitoba), le Règlement ontarien sur la norme de service à la clientèle exemptait les organismes comptant moins de 20 employés des exigences en matière de documentation. Quoi qu'il en soit, suite à un examen quinquennal de la norme, l'Ontario a porté ce seuil à moins de 50 employés.

Cette modification assure une conformité avec les quatre autres normes dont le seuil est de moins de 50 employés. Dans le cadre de cet examen, nous avons demandé des renseignements à un haut fonctionnaire de l'Ontario responsable de l'élaboration et de l'examen des normes dans cette province. On nous a ainsi indiqué que lorsque le comité d'élaboration de la norme de service à la clientèle s'est penché sur cette recommandation, des représentants lui ont fait remarquer que de nombreuses petites entreprises qui entrent dans la catégorie des 20 à 49 employés n'avaient pas de services de ressources humaines ni de politiques officielles en place. De même, souvent elles n'avaient pas les ressources opérationnelles ou la capacité de documenter ou d'élaborer des politiques de la même façon que les organismes plus grands. L'Ontario a toutefois souligné que ces organismes seraient toujours tenus de fournir des biens, des services et des installations accessibles et de présenter des rapports sur la conformité en matière d'accessibilité.

Des préoccupations similaires concernant les exigences de documentation des petites entreprises ont été exprimées au Manitoba lors de cet examen.

« Il faut faire preuve d'une certaine équité. Une entreprise comptant moins de 75 employés n'a pas de spécialiste des RH sur place. C'est un problème. L'Ontario a éprouvé des difficultés avec les petites entreprises, car elles peinaient beaucoup plus que les autres entreprises plus grandes à respecter les exigences en matière de documentation et autres. Nous condamnons les petites entreprises à l'échec si, par exemple, elles ne comptent que quatre employés et que nous les harcelons si elles n'arrivent à se conformer à la Loi. Pour que cette loi fonctionne comme nous le voulons... je crains que nous soyons très mal équipés pour mettre en œuvre les exigences. Si nous ne mettons pas l'accent sur l'éducation, le secteur des affaires sera problématique (membre du Conseil consultatif sur l'accessibilité)

« Nous sommes très préoccupés par le fait que les petites entreprises et les organismes sans but lucratif qui n'ont pas de service de RH ne seront peut-être pas en mesure d'élaborer et de mettre en œuvre leurs politiques » (participant au forum public).

« Les grands organismes parviennent à se conformer plus rapidement parce qu'ils ont des ressources » (participant au forum public).

Comme il a été mentionné plus haut dans la partie **Mise en contexte** du présent rapport, plus de 85 % des entreprises manitobaines comptent moins de 20 employés. À la lumière des difficultés rencontrées par l'Ontario à assurer la conformité à la norme de service à la clientèle parmi les petits organismes et de la réaction des membres du milieu des affaires dans le cadre de cet examen, il semble probable que le Manitoba vivra le même genre de situation.

Il était important tout au long de l'examen de se focaliser sur l'objectif de la LAM, à savoir optimiser les possibilités pour tous les Manitobains de participer pleinement à tous les aspects de la vie quotidienne. Pour y parvenir, il faudra la bonne volonté et le soutien de la collectivité dans son ensemble. Imposer une contrainte excessive aux petites entreprises n'aidera sans doute pas à atteindre cet objectif. On recommande donc que le Manitoba adopte l'approche de l'Ontario et modifie l'exigence de documentation pour la norme de service à la clientèle et les quatre autres normes d'accessibilité afin qu'elle ne s'applique qu'aux organismes de 50 employés ou plus.

Exigences en matière de formation

Le Règlement sur la norme de service à la clientèle exige que tous les employés du Manitoba reçoivent une formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles. Ce très vaste projet ne peut pas être mené à bien avec de la formation en personne. Le gouvernement l'a reconnu et a demandé au BPH de mettre au point un outil de formation en ligne gratuit. Cet outil, lancé en novembre 2018, est accessible à

l'adresse <http://www.accessibilitymb.ca/online-training.html>. Bien qu'il propose des informations utiles, il faudrait revoir l'outil pour qu'il soit plus stimulant.

Mieux comprendre les mesures d'adaptation raisonnables

Comme c'est souvent le cas pour les lois, le Règlement sur la norme de service à la clientèle est difficile à lire et à comprendre. Le BPH a mis au point des outils pour aider les organismes à se conformer aux exigences de la norme. Ces outils, qui seront examinés attentivement plus loin dans le rapport, n'ont pas été jugés utiles par certains. Par conséquent, un certain nombre d'organismes ne respectent pas clairement leurs obligations en vertu du Règlement. Citons par exemple l'exigence concernant la formation du personnel et son application aux bénévoles.

Un autre exemple concerne les animaux d'assistance. Des questions ont ainsi été soulevées pendant l'examen sur la façon de déterminer si un animal est un animal d'assistance et sur la responsabilité de les accueillir dans des installations. Dans un cas, une municipalité a demandé à l'examineur si le refus d'autoriser un chien d'assistance dans une piscine publique contrevenait au Code des droits de la personne et donc à la LAM. Des précisions ont été demandées à la Commission des droits de la personne du Manitoba (voir l'encadré plus bas pour sa réponse). Ces informations ont été transmises aux municipalités au cas où des situations semblables surviendraient à l'avenir.

Animaux d'assistance et piscines

Une installation doit se demander si la personne peut justifier la nécessité d'avoir l'animal avec elle dans la piscine. Il se peut que l'animal ne soit pas formé pour fournir de l'aide dans une piscine. Une personne qui utilise un chien-guide, par exemple, peut nager ou suivre des leçons avec d'autres formes d'aide que l'animal, et c'est ce qui se produit couramment.

Il importe aussi que les organismes réfléchissent aux difficultés qui pourraient découler de la présence d'un animal dans la piscine, sur le plan par exemple de la santé et de la sécurité. Il est peu probable qu'une personne soit en mesure de justifier la présence d'un chien dans une piscine publique en raison de son invalidité.

Dans certains cas, une personne handicapée peut avoir besoin que son animal soit gardé en laisse au bord de la piscine, car il s'agit d'un besoin lié à un handicap (par exemple la détection d'une crise), sans qu'il soit nécessaire que le chien soit dans la piscine.

La Commission des droits de la personne du Manitoba a rédigé des [lignes directrices sur la discrimination envers les personnes handicapées qui ont recours à un animal d'assistance.](#)

Un site Web peut difficilement aider à lui seul les organismes à déterminer ce qui est conforme ou pas dans une situation ou une autre. Le petit nombre d'employés du BPH s'emploie aux tâches suivantes : aider les ministères à élaborer des politiques publiques, mettre au point des outils et des ressources, promouvoir la sensibilisation et la formation et fournir un soutien administratif et un appui à la recherche aux comités d'élaboration des normes et au CCA. Il pourrait être utile de détacher une personne ayant de l'expérience en communication avec le public pour répondre aux appels et aux courriels des organismes concernant la mise en œuvre de cette norme et des autres à venir. La personne détachée pourrait aussi agir comme mentor auprès d'autres membres du personnel du BPH pour tout ce qui concerne les questions liées aux mesures d'adaptation. Elle pourrait aider à adapter les politiques et les mesures de façon pratique et raisonnable tout en assurant la conformité à la LAM et au Code des droits de la personne.

« La Loi ne permet pas d'écarts et il n'y a personne au gouvernement ou ailleurs à qui l'on puisse poser des questions sur la manière de faire des distinctions » (petite municipalité)

Sensibilisation à la norme

Avant le printemps 2017, les efforts de sensibilisation déployés par le BPH étaient axés sur les organismes du secteur public et l'élaboration de plans d'accessibilité. Malgré le fait que le BPH a mis sur pied à l'été 2017 le BPH une liste de distribution et a envoyé des courriels aux entreprises et aux associations sans but lucratif les informant de la date limite de conformité à la norme de service à la clientèle, aucune initiative importante de sensibilisation n'a été entreprise avant mars 2018, date à laquelle une campagne a été lancée pendant un mois sur les médias sociaux.

Afin de préparer les entreprises, le secteur sans but lucratif et les petites municipalités à l'entrée en vigueur de la norme de service à la clientèle, on a fait paraître en octobre 2018 un article de journal dans la section Affaires du Winnipeg Free Press. Un Bulletin destiné aux médias a aussi été publié par le gouvernement le 11 octobre 2018. Il a été transmis par le BPH (à la demande du directeur de la LAM) à un large éventail d'entreprises, d'associations sans but lucratif, de conseils sectoriels, de municipalités et d'organismes professionnels, qui étaient invités à leur tour à transmettre le Bulletin à leurs membres (se reporter à la liste de distribution à l'Annexe E). Selon le BPH, la Fédération manitobaine des organismes sans but lucratif s'est engagée à transmettre le

Bulletin à ses organisations membres. Centraide a également indiqué qu'il ferait de même.

Bien que les activités de sensibilisation entreprises à l'automne 2018 aient eu une large portée en ce qui concerne les organismes visés par la LOI, on notera qu'à l'exception de la campagne sur les médias sociaux mentionnée ci-dessus, aucune action de sensibilisation importante à l'intention du grand public n'a été entreprise. Les organismes consultés dans le cadre de l'examen, en particulier ceux du secteur des affaires, ont exprimé leurs préoccupations quant au fait que le préavis était très court et que rien ou presque n'a été fait pour faire connaître l'existence même de la Loi et de la norme de service à la clientèle. Il faudra faire preuve de plus d'initiative concernant les avis sur les futures échéances, qui devront être diffusés plusieurs mois avant l'entrée en vigueur des normes. Le gouvernement a reconnu ce fait et va s'assurer que le cadre de conformité et d'application de la loi proposé veillera à ce que les avis concernant les exigences de la Loi soient envoyés en temps opportun.

« En ce qui concerne la mise en œuvre, 35 000 organismes doivent se conformer à la norme de service à la clientèle d'ici le 1^{er} novembre 2018. Nous pensons que si un sondage avait été effectué auprès de ces 35 000 organismes, moins de 1 % d'entre eux connaîtraient la LAM et ses obligations » (participant au forum public).

« ...les entreprises ont simplement besoin de plus de sensibilisation. Ça leur permettrait de réaliser plus de choses » (participant au forum public).

Conformité à la norme de service à la clientèle

Les échéanciers pour la conformité à la norme varient selon les secteurs. Le Règlement sur la norme de service à la clientèle est entré en vigueur le 1^{er} novembre 2015.

- Le gouvernement du Manitoba avait un an pour se conformer – 1^{er} novembre 2016
- Les grands organismes du secteur public avaient deux ans pour se conformer – 1^{er} novembre 2017
- Les secteurs privé et sans but lucratif ainsi que les petites municipalités avaient trois ans pour se conformer – 1^{er} novembre 2018

Les échéanciers indiqués ci-dessus ont limité notre capacité à évaluer la conformité à la norme de service à la clientèle, sauf pour les grands organismes du secteur public. On a noté une bonne conformité aux exigences de formation. À titre d'exemple, 8 000 employés de la Ville de Winnipeg, 97 % des employés de Manitoba Hydro, entre 80 et 90 % des employés de l'Office régional de la santé de Winnipeg et 61 % des

fonctionnaires du gouvernement manitobain avaient reçu une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle au 30 août 2018. Vous trouverez des informations plus complètes à l'Annexe B. On ne sait rien en revanche sur le respect de l'exigence de documenter les politiques, les pratiques et les mesures.

REDDITION DE COMPTES ET CONFORMITÉ

Lorsque cet examen a été fait, la conformité avait un sens différent selon les organismes. Par exemple, le ministre des Familles doit se conformer à la Loi en préparant des plans et des rapports annuels. Pour les organismes gouvernementaux et du secteur public, la conformité signifie la réalisation d'un plan d'accessibilité et le respect des exigences de la norme de service à la clientèle. Plus récemment, les secteurs privé et sans but lucratif ainsi que les petites municipalités étaient tenus de se conformer au 1^{er} novembre 2018 à la norme de service à la clientèle (remarque : les organismes des secteurs privé et sans but lucratif ne sont pas tenus de préparer des plans d'accessibilité).

Rapports annuels du ministère

La LAM exige que les responsables de la loi rendent des comptes au public. Cela consiste entre autres à informer le public des activités menées par le gouvernement pour mettre en œuvre la LAM. Selon l'article 19 de la LAM, le ministre responsable de la Loi doit, dans les six premiers mois de l'année, établir un rapport sur les activités qu'il a accomplies pendant l'année précédente pour s'acquitter des responsabilités que lui confère la Loi, et sur les activités du Conseil consultatif sur l'accessibilité (pour en savoir plus sur le Conseil, reportez-vous à la page 52).

Les rapports annuels du ministère qui sont préparés depuis 2015-2016 se trouvent à l'adresse <http://www.accessibilitymb.ca>. L'examen conclut que les rapports annuels à venir pourraient être améliorés en incluant des données sur le rendement de certaines mesures d'accessibilité qui pourraient faire l'objet d'un suivi annuel (p. ex., les progrès réalisés en ce qui concerne la création de documents gouvernementaux sur des formats adaptés à des besoins particuliers).

Plans ministériels annuels

La reddition de comptes en vertu de la Loi exige également que le ministre prépare chaque année « un plan des activités qu'il a l'intention d'entreprendre au cours de l'année dans la poursuite de son mandat. » Ces plans, qui doivent être mis à la disposition du public, sont rédigés et publiés chaque année depuis 2015-2016. L'examen a révélé que les exigences du Manitoba en matière de rapports annuels sur les plans dépassent celles des autres provinces assujetties à une loi sur l'accessibilité fondée sur des normes (en Ontario et en Nouvelle-Écosse, le ministre n'a pas l'obligation de préparer des plans annuels).

Rapports annuels : En ce qui concerne le moment où les rapports doivent être rendus publics, il y a une certaine confusion. Même si certains participants à l'examen ont indiqué que la publication des plans et des rapports annuels était toujours tardive, la loi elle-même est quelque peu déroutante en ce qui concerne les délais de publication. Par exemple, les rapports annuels doivent être préparés « dans les six premiers mois de l'année », sans préciser s'il s'agit de l'exercice ou de l'année civile. Tous les ministères doivent produire des rapports annuels qui décrivent leurs activités au cours de l'exercice écoulé. Ces rapports doivent toutefois être publiés au plus tard le 30 septembre de chaque année. Les rapports annuels précédents sur l'accessibilité, comme il est indiqué ci-après, ont été présentés en octobre de chaque année.

Approbation et présentation des rapports annuels

Rapport annuel de la ministre 2015-2016 : 19 octobre 2016

Rapport annuel de la ministre 2016-2017 : 23 octobre 2017

Rapport annuel de la ministre 2017-2018 : 11 octobre 2018

Plans annuels : En revanche, le plan ministériel annuel doit coïncider avec l'exercice du gouvernement. Bien que l'on puisse déduire que ces plans doivent être publiés le 1^{er} avril de chaque année, d'autres précisions s'imposent. Comme nous le verrons plus loin, les dates d'approbation des plans annuels ont grandement varié.

Approbation Plans annuels

Plan ministériel annuel 2015-2016 : 13 mai 2015

Plan ministériel annuel 2016-2017 : 16 septembre 2016

Plan ministériel annuel 2017-2018 : 17 juillet 2017

Plan ministériel annuel 2018-2019 : 29 juin 2018

À l'avenir, les délais de publication pour ces deux types de rapport pourraient être précisés et clairement compris par le gouvernement et le public afin d'accroître la responsabilité publique.

Activités en vue d'assurer la conformité

Au moment de cet examen et de la rédaction du présent rapport, aucun cadre de conformité et d'application de la loi n'était en vigueur. C'est entre autres pour élaborer ce cadre que le sous-ministre des Familles, Jay Rodgers, a été nommé directeur de la LAM, poste dont le mandat comprend la conformité et l'application de la loi. Sa nomination a été officialisée par décret en décembre 2016 et c'est en sa qualité de directeur de la LAM que le sous-ministre a été interviewé dans le cadre de cet examen. Il nous a indiqué qu'un projet de cadre de conformité a récemment été soumis au Comité directeur sur l'accessibilité pour examen (pour de plus amples renseignements sur le Comité, se reporter à la page 23).

Nous avons étudié le cadre proposé et l'avons jugé exhaustif et conforme aux articles 20 à 32 de la LAM. Bien que la Loi est muette sur l'obligation de consultation pour l'élaboration du cadre de conformité et d'application de la loi, le gouvernement a indiqué qu'une fois mis en œuvre, le cadre sera un document évolutif mis à la disposition du public pour encourager la rétroaction des personnes handicapées et des organismes visés.

Comme nous l'avons écrit précédemment, il n'est pas possible d'évaluer l'efficacité de la LAM sur les dispositions qui ne sont pas encore en vigueur, ce qui a limité notre exercice. Les observations relatives à la conformité se limitent en grande partie aux préoccupations exprimées par les organismes visés par la Loi et les personnes handicapées concernant l'absence d'un cadre de conformité et des éléments de responsabilisation qui l'accompagnent.

Au cours de l'examen, presque tous les ²¹organismes visés par la Loi qui ont été consultés ont exprimé leur crainte des conséquences en cas d'incapacité à se conformer, malgré leur volonté, aux normes d'accessibilité actuelles et futures. De nombreux participants à l'examen étaient préoccupés par l'absence d'un cadre de conformité et d'application de la loi qui serait rendu public, ce qui exacerbe encore plus l'anxiété et la peur de l'inconnu :

²¹ Le secteur des gros détaillants semble prêt à satisfaire aux exigences des normes d'accessibilité du Manitoba, car il possède des franchises en Ontario et est assujéti aux exigences d'accessibilité de cette province depuis un certain temps. De plus, la formation et les « leçons retenues », de même que d'autres ressources peuvent être partagées entre les franchises d'une région à l'autre.

« Les amendes prévues par la loi représentent une grande crainte » (représentant du secteur de l'éducation)

« Les dépenses posent de nouveau problème, et donc les ressources et la façon d'assurer la conformité. Il n'y a pas d'information concernant la façon de joindre quelqu'un, les organismes avec qui l'on peut communiquer pour se plaindre ou auxquels on peut signaler un problème, ni sur comment on peut régler ces problèmes... En fait il y a très peu d'information sur comment les choses seront traitées. »
(participant au forum public)

« Il n'y a pas de cadre de conformité, donc c'est difficile de commenter sur ce qu'on n'a pas. La personne chargée de la conformité doit occuper un poste dédié uniquement à cela, ça ne peut pas être simplement un ajout aux tâches d'un sous-ministre. Quelle est la marche à suivre pour porter plainte? Il n'y a pas de cadre à commenter. Nous savons que les services de santé et de sécurité au travail effectuent 60 000 inspections par année; comme l'a mentionné un autre groupe, les cadres de conformité existent, mais aucun n'a été adopté pour cette loi. » (participant au forum public)

Bien qu'aucun cadre de conformité et d'application de la loi officielle et accessible au public n'ait été mis en œuvre, des activités visant la conformité ont été menées par le BPH, particulièrement auprès des grands organismes du secteur public. Parmi ces initiatives, mentionnons : informer les organismes des échéances concernant la conformité, séances d'information sur la façon d'offrir un service à la clientèle accessible, formations sur l'élaboration de plans d'accessibilité. L'examen a révélé que le cadre de conformité et d'application de la loi au Manitoba s'appuiera sur la « sensibilisation à la conformité » comme première étape d'un registre progressif qui comprendrait également des examens, des vérifications, des inspections et des sanctions.

« Sensibilisation à la conformité » signifie offrir un soutien aux secteurs de manière à encourager et à promouvoir la conformité à la LAM, à ses normes et aux échéanciers de publication de rapports. Cela inclut l'envoi d'avis et de lettres, le lancement de campagnes ciblées de communication et de sensibilisation, ainsi que l'élaboration, l'amélioration et l'échange d'outils et de ressources avec les organismes concernés (présentation PowerPoint).

Au cours de l'examen, un des membres du Conseil consultatif sur l'accessibilité a appuyé cette approche collaborative et non punitive comme première étape pour atteindre la conformité.

« En ce qui concerne la conformité, il ne faut pas employer la méthode autoritaire. Il faut souvent prendre le temps d'éduquer. Il faut de la formation continue » (un membre du Conseil consultatif sur l'accessibilité)

Bien que l'échange d'information et l'éducation aient été jugés utiles, d'autres membres du CCA ont mis en garde contre l'adoption d'une loi « inutile » avec une faible capacité de mise en œuvre :

« Sauf si elles y sont forcées ou si cela a des répercussions financières, les organisations n'apporteront souvent aucun changement.

« Apparemment il existe des règlements [en dehors du milieu des personnes handicapées] qui ne sont jamais appliqués et on sait rapidement qu'ils ne sont pas appliqués... ces règlements dorment sur les étagères. Je ne voudrais pas que ce soit le cas avec ces normes [d'accessibilité]. »

L'examen a également révélé que le Manitoba entend mettre l'accent sur une approche « pan-gouvernementale » en matière de conformité et d'application de la loi. Le concept est que les principaux ministères disposant déjà de structures relatives à la conformité et d'agents d'application bénéficieront de formations afin qu'ils intègrent à leurs responsabilités actuelles l'inspection de conformité à la LAM. Cette approche est à la fois novatrice et économique. Comme il est écrit dans un article paru le 1^{er} novembre 2018 sur le site de la CBC, le recours aux agents existants d'application des règlements est une approche qui représente « une longueur d'avance par rapport à ce que fait l'Ontario ». ²²

Un centre de responsabilité centralisé sera nécessaire pour coordonner et orienter les responsabilités en matière de conformité. Cette fonction doit être distincte des activités de sensibilisation et d'information entreprises par le BPH. Une telle approche organisationnelle atténuera les préoccupations relatives aux conflits d'intérêts tout en assurant une plus grande objectivité. L'Ontario a aussi pris des mesures pour séparer ces deux responsabilités. Le gouvernement a d'ailleurs déjà commencé à aller dans cette direction. Comme il est indiqué à la page 23, le sous-ministre des Familles, en sa qualité de directeur de la conformité de la LAM, a détaché deux gestionnaires principaux pour l'aider à gérer tous les aspects relatifs à la conformité.

²²« Les défenseurs des droits des personnes handicapées critiquent le manque de fermeté du nouveau règlement du Manitoba sur l'accessibilité », CBC News, 1^{er} novembre 2018. <https://www.cbc.ca/news/canada/manitoba/disability-advocates-criticize-lack-of-teeth-in-manitoba-accessibility-regulations-1.4887189> (consulté le 20 novembre 2018).

Toujours en ce qui concerne la conformité, un mécanisme important qui fait actuellement défaut au Manitoba permettrait au directeur de la LAM d'obliger au besoin les organismes à faire rapport sur la conformité. La mise en place d'un mécanisme de déclaration réglementaire appuierait les progrès continus vers la conformité. Comme il est noté dans le deuxième examen de la loi ontarienne :

« La LAPHO exige que les organisations déposent des rapports sur l'accessibilité lorsqu'on leur enjoint de le faire, confirmant ainsi la conformité aux normes applicables. Ce mécanisme de déclaration volontaire est fondamental, étant donné que l'examen des rapports constitue le principal outil de surveillance de la conformité. La déclaration volontaire représente la première étape d'un régime progressif d'application de la loi qui comprend en outre des inspections, des ordonnances, des pénalités administratives, des appels et, en fin de compte, des poursuites et des amendes. » ²³

SENSIBILISATION ET INFORMATION DU PUBLIC

Faible niveau de sensibilisation du grand public

Comme il a été mentionné précédemment, des consultations ont été menées auprès d'un vaste échantillon de personnes et d'organismes. Toutefois, sans grande surprise, ce sont en majorité des personnes handicapées et des organismes qui offrent des services aux Manitobains confrontés à des barrières (p. ex., Barrier Free Manitoba et The Society for Manitobans with Disabilities) qui ont manifesté un intérêt à l'égard de l'examen et de la LAM. Il ne faut pourtant pas en déduire que l'intérêt et le soutien à l'égard de la LAM et de l'accessibilité sont minimes. Cela reflète plutôt le faible niveau de sensibilisation de la communauté manitobaine dans son ensemble à l'existence de la Loi et à ses objectifs. Il faut donc faire beaucoup plus.

« Le thème qui s'est dégagé était une meilleure connaissance de l'ensemble du processus. Bien qu'il y ait un site Web avec plein de ressources, les gens n'en savaient rien. » (participant au forum public).

²³ Mayo Moran. « Deuxième examen législatif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ». Novembre 2014. Page 10.
<https://dr6j45jk9xcmk.cloudfront.net/documents/4020/final-report-second-legislative-review-of-the.pdf>

Changer les attitudes

Le sentiment le plus commun exprimé par les personnes handicapées était la nécessité d'améliorer les attitudes envers les personnes handicapées. Faire ce qu'on appelle une « offre d'accès » contribuerait grandement à aider les Manitobains handicapés à se sentir les bienvenus tout en améliorant leur accès aux biens et services dans les magasins de détail, les restaurants et les établissements médicaux, pour ne citer que quelques exemples. Autrement dit, la LAM demande que les membres et le personnel des organismes approchent les personnes handicapées et leur demandent « comment puis-je vous aider? », au lieu de les ignorer.

Le BPH a produit des affiches d'offre d'accès (chevalets) qui posent cette question, avec des icônes qui symbolisent les différentes formes d'aide. Elles peuvent être placées sur les comptoirs des banques, des salons de coiffure, des caisses de paiement dans les magasins, des bureaux de réception dans les hôtels, dans les entreprises et dans les bureaux municipaux. Les affiches, qui sont gratuites, font plus que communiquer une volonté de servir – elles sensibilisent tous les Manitobains (consommateurs, clients d'affaires et visiteurs sur les lieux de divertissement) au fait que certains d'entre nous sont confrontés à des barrières pour participer à de nombreux aspects de la vie en société que les personnes en bonne santé tiennent souvent pour acquis. Elles montrent aussi que nous avons tous un rôle à jouer.



Efforts de sensibilisation du gouvernement

Le BPH nous a indiqué qu'une campagne publicitaire payante sur les médias sociaux visant à sensibiliser le public à la Norme de service à la clientèle a été menée en mars 2018. Près de trois millions d'annonces ont été publiées sur Twitter, Facebook et

Instagram, pour un taux de « clics » de moins d'un pour cent²⁴ sur le site Web <http://www.accessibilitymb.ca/>.

Comme nous l'avons déjà mentionné, afin de préparer les entreprises, le secteur sans but lucratif et les petites municipalités à l'entrée en vigueur de la norme de service à la clientèle, on a fait paraître en octobre 2018 un article de journal dans la section Affaires du Winnipeg Free Press. Un Bulletin destiné aux médias a aussi été publié par le gouvernement le 11 octobre 2018. Il a été transmis à un large éventail d'entreprises, d'associations sans but lucratif, de conseils sectoriels, de municipalités et d'organismes professionnels, qui étaient invités à leur tour à transmettre le Bulletin à leurs membres (voir la liste de distribution à l'Annexe E). Toutefois, à l'exception de la campagne sur les médias sociaux mentionnée plus haut, aucune autre initiative de sensibilisation importante n'a été entreprise à l'intention du grand public.

Les organismes consultés dans le cadre de l'examen, en particulier ceux du secteur des affaires, ont exprimé leurs préoccupations quant au fait que le préavis était très court et que rien ou presque n'a été fait pour faire connaître l'existence même de la Loi. Cela est malheureusement toujours le cas depuis la proclamation de la Loi. Les avis concernant les dates d'entrée en vigueur des normes à venir ainsi que les obligations en matière de conformité devraient être publiés des mois avant l'échéance. Comme il a été mentionné précédemment, le gouvernement a reconnu ce fait et va s'assurer que le cadre de conformité et d'application de la loi proposé veillera à ce que les avis concernant les exigences de la Loi soient envoyés en temps opportun.

Il semble que la Loi ait été promulguée par l'ancien gouvernement en 2013 sans grande publicité. La norme de service à la clientèle est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2015 (elle s'appliquait d'abord au gouvernement, puis à une grande partie du secteur public : les offices régionaux de la santé, les universités et collèges, les divisions scolaires ainsi que les dix plus grandes municipalités du Manitoba) sans que le grand public en soit réellement informé. Il n'est pas réaliste de s'attendre à une vaste sensibilisation du public vu cette absence de communication.

²⁴ Un clic est le fait de suivre une annonce contextuelle (hyperlien) jusque sur un site Web particulier.

« Nous avons eu deux ans pour le faire. On ne sait pas pourquoi il n'y a pas eu d'initiative de communication et de marketing plus efficace pour informer le public » (participant au forum public).

« Dans l'ensemble, nous pensons simplement qu'il faut en faire plus pour sensibiliser le public à la LAM » (participant au forum public).

Une partie du problème peut être attribuée au manque de ressources. Comme il a été mentionné plus haut, la Loi a été mise en œuvre sans coûts supplémentaires. Cela a sans doute permis d'accélérer le processus législatif et, sans répercussions importantes sur les coûts, d'assurer à la Loi un appui unanime lors de son adoption. Cela dit, l'ancien gouvernement était l'architecte de la loi et en était responsable jusqu'au changement d'administration en avril 2016 – mais peu a été fait pour la promouvoir.

Bien que l'on puisse soutenir que le nouveau gouvernement a hérité de la responsabilité de la mise en œuvre de la Loi, il n'a pas fait grand-chose, jusqu'à récemment, pour la promouvoir. En en faisant toutefois une priorité au cours des derniers mois, il a permis de grandes avancées dans le processus de mise en œuvre. Un exemple concret est la lettre de mandat d'octobre 2018 adressée à la ministre Stefanson par le premier ministre du Manitoba, laquelle contient des directives pour achever la mise en œuvre de la Loi. Il reste toutefois du travail à faire pour sensibiliser les organismes et le public à leurs responsabilités en vertu de la Loi et pour obtenir la bonne volonté et le soutien nécessaires pour optimiser les possibilités pour tous les Manitobains de participer pleinement à tous les aspects de la vie quotidienne.

Affichage en ligne des informations publiques

À l'instar de toutes les directions générales du gouvernement et en tant qu'organisme relevant du ministère des Familles, le BPH est présent sur le site Web du gouvernement du Manitoba à l'adresse <https://www.gov.mb.ca/dio/> (en anglais seulement). Le BPH a créé un autre site Web, <http://www.accessibilitymb.ca/index.fr.html> et l'utilise pour promouvoir la LAM en publiant des renseignements importants, comme la loi elle-même, des résumés des discussions des réunions du CCA et des outils comme des manuels à l'intention des employeurs sur la manière d'offrir un service à la clientèle accessible. Il y a une certaine confusion quant au but et à l'interaction des deux sites Web, car l'un contient des renseignements que l'autre ne propose pas.

À titre d'exemple, le site Web du gouvernement du Manitoba (<https://www.gov.mb.ca/dio/>) ne publie pas les derniers plans et rapports annuels que la ministre est tenu de produire et de rendre publics, alors que

www.accessibilitymb.ca/index.fr.html le fait. Cela ne donne pas une image exacte de l'action du gouvernement par rapport à ses responsabilités. Certains intervenants semblent connaître un site ou l'autre, mais peu savent qu'il en existe deux. Le gouvernement doit clarifier cette situation et donner des directives.

Selon le plus récent rapport annuel publié, le site www.accessibilitymb.ca a reçu 28 000 visites au cours du dernier exercice. Bien que ce nombre ne soit pas négligeable, dans une province de 1 352 000 habitants comptant plus de 40 000 entreprises, plus de 8 000 organismes sans but lucratif et 137 municipalités visées par la Loi, on ne peut pas parler d'un site largement utilisé. On peut uniquement tirer profit de cette ressource que si elle est largement connue. Et bien qu'il soit accessible et relativement facile à utiliser, le site Web n'a pas de fonction de recherche – autrement dit, une personne qui accède au site doit parcourir beaucoup de contenu qui n'est peut-être pas pertinent pour l'information recherchée.

Bureau des personnes handicapées

Historique

Le BPH, qui fait partie du ministère des Familles, relève actuellement du sous-ministre des Familles. Son rôle, tel que décrit sur le site Web du gouvernement du Manitoba, consiste à « appuyer la province du Manitoba dans la promotion de la participation des personnes handicapées en tant que citoyens à part entière dans le cadre des politiques publiques et des programmes du gouvernement provincial ». À ce titre, il « appuie la ministre responsable de la LAM en veillant à l'élaboration de politiques et de programmes favorisant l'inclusion des personnes handicapées » et « fait la promotion de mesures législatives sur l'accessibilité dans l'ensemble de la province ».

Le BPH a été créé en 2003 bien avant l'introduction de la LAM, suite à la publication par le gouvernement NPD de l'époque d'un livre blanc intitulé [Citoyens à part entière : une stratégie manitobaine pour les personnes ayant des déficiences](#). Le BPH a mené ses activités dans le cadre d'un projet qu'on lui avait confié et a apporté sa contribution sur des questions comme les stratégies du gouvernement en matière de logement et de réduction de la pauvreté. Après l'établissement du Conseil consultatif de l'accessibilité et l'introduction de la LAM, la mission du BPH a été revue de manière à ce qu'il focalise ses activités sur la Loi, bien qu'aucun examen des niveaux de ressources ou de l'orientation stratégique de la Direction générale n'ait jamais été entrepris par le gouvernement.

Principaux secteurs d'activité

Pour s'acquitter de son mandat actuel et malgré des ressources très limitées (selon de nombreux participants à l'examen), le BPH a mis au point une panoplie d'outils pratiques et de documents d'information et a animé des formations à Winnipeg et ailleurs. Il a fait un travail efficace auprès des grands organismes du secteur public. Il est entre autres intervenu auprès des organismes du secteur public pour les encourager à participer à la promotion de la LAM (à titre d'exemple, Manitoba Hydro a rédigé un article dans son magazine Energy Matters en 2017 et a fait paraître sur ses factures d'électricité des informations à propos d'un sondage sur l'accessibilité).

Nous avons, dans le cadre de cet examen, observé une formation donnée par le BPH à Brandon qui avait été organisée par la Chambre de commerce. La séance de deux heures a permis de revenir sur les grandes lignes de la Loi, ses objectifs et ses responsabilités connexes. Des activités en petits groupes étaient aussi prévues, pendant lesquelles les participants devaient identifier les barrières au sein de leur organisme comme première étape pour les prévenir ou les éliminer. La plupart des

participants venaient de petits organismes sans but lucratif, comme les garderies, le YMCA/YWCA, ainsi que de plusieurs petites municipalités. L'approche, qui se voulait pratique, a semblé bien fonctionner.

Par contre, certains participants à l'examen ont dit avoir été quelque peu « dépassés » après avoir assisté à des formations.

« Si on examine la présentation qui a été faite par le BPH, on a suggéré plein de choses... Ça allait de l'abaissement des bureaux à [inaudible]... On va rencontrer tous les types de handicaps... On peut élaborer des plans d'accessibilité pour les groupes que l'on connaît, mais il y a des limites... Si vous aviez assisté à cette présentation... Il faudrait toute sorte de mesures d'adaptation... des mises à niveau importantes dans nos écoles et autres bâtiments ». (représentant du milieu de l'éducation)

« Si vous aviez assisté à la présentation qui a été faite après la publication de la norme... Pour un Conseil par exemple, il faut que tous les procès-verbaux soient accessibles. Certaines exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présentation m'ont fait peur... *Nous avons beaucoup de travail à faire.* L'exposé portait sur un format PDF macro-activé. C'était une litanie de choses que nous pourrions faire dans un monde idéal avec des ressources infinies ». (représentant du milieu de l'éducation).

Les outils disponibles en ligne, comme les lignes directrices pour l'élaboration de plans d'accessibilité, n'ont pas été jugés « conviviaux » par certains et ont été décrits comme trop normatifs et complexes.

« On disait que parfois les informations en ligne n'étaient pas très conviviales, qu'il fallait qu'elles soient résumées, concises, qu'elles aillent droit au but... bref, qu'elles soient simples à comprendre ». (participant au forum public)

Des efforts ont été faits récemment pour modifier les outils de manière à ce qu'ils soient plus simples, plus concis, plus flexibles dans leurs instructions, ce qui devrait aider à encourager la bonne volonté essentielle pour optimiser l'efficacité de la LAM. Citons par exemple une [liste de vérification d'une page](#) sur la Norme de service à la clientèle et un [Guide et modèle de mise à jour du plan d'accessibilité](#).

L'examen a révélé que, bien qu'il soit bien vu dans le milieu des personnes handicapées, le BPH est perçu comme dépassé par ses nombreuses demandes et on considère qu'il n'a pas été en mesure de répondre aux besoins des divers secteurs concernés par la Loi.

« Je suis désolé pour le BPH – il est pris au milieu ». (représentant du milieu de l'éducation)

« Le BPH donne de la formation, mais il a peu de ressources... bien qu'il ait fait jusqu'à maintenant du bon travail en ce qui concerne le service à la clientèle, les nouvelles normes vont épuiser leurs ressources ». (membre du Conseil consultatif sur l'accessibilité)

Soutien aux petits organismes

On a laissé entendre pendant l'examen que le soutien du BPH aux petits organismes qui tentent d'élaborer des plans d'accessibilité ou de satisfaire aux exigences de la norme de service à la clientèle et qui n'ont pas la capacité interne pour le faire n'a pas été optimal. Le personnel du BPH a indiqué que, jusqu'au printemps 2017, il avait principalement mis l'accent sur les organismes du secteur public qui devaient élaborer des plans d'accessibilité. L'information reçue dans le cadre de cet examen indique que mis à part un courriel à l'été 2017, ce n'est qu'en octobre 2018 qu'un avis a été envoyé au secteur des entreprises indiquant qu'il fallait satisfaire aux exigences de la Loi à compter de novembre 2018.

Ce préavis est insuffisant et témoigne d'un manque de communication plus problématique; plus important encore, il démontre un manque de reconnaissance ou de compréhension de la part d'un intervenant clé essentiel à la réussite de la mise en œuvre de la LAM. Il faut souligner que le texte de présentation du BPH sur le site Web du gouvernement du Manitoba n'indique pas que le soutien aux entreprises, aux organismes sans but lucratif et aux municipalités est une de ses responsabilités premières. Le recours à des mesures punitives de type pénalités et amendes pour forcer les organismes à se conformer à la Loi ne tient pas compte des avantages qu'il y a à établir de bonnes relations, qui elles-mêmes favorisent la bonne volonté.

Clarification des rôles du BPH

Il semble clair que le BPH doit être soutenu dans l'exécution de son mandat. Il a fait un excellent travail malgré des ressources limitées et on reste surpris de découvrir combien il a accompli. Il faudrait peut-être à l'avenir préciser ses secteurs de responsabilité pour lui permettre de se focaliser sur les activités les plus susceptibles de produire des résultats, comme la formation en ligne et des ateliers pour les organismes visés, l'aide à l'élaboration de politiques au sein du gouvernement, de même que le soutien administratif et l'appui à la recherche pour le CCA et ses comités.

Comme ses effectifs sont restreints, il est essentiel que le ministère des Familles établisse des priorités et des objectifs clairs pour le BPH et qu'il définisse les résultats

attendus. Les employés sont très occupés, mais il n'est pas certain qu'ils se concentrent sur les activités qui permettront d'obtenir les meilleurs résultats et de la façon la plus efficace possible. À titre d'exemple, le gouvernement a déjà reconnu que même si la formation en personne est bénéfique, le BPH ne peut pas répondre à la demande et aux besoins de plus de 50 000 organismes visés par la Loi. Par conséquent, il a récemment commencé à mettre au point des outils de formation en ligne, dont le premier a été lancé le 2 novembre 2018.

Voici d'autres exemples tirés de l'examen qui permettraient d'améliorer l'efficacité du BPH :

- Accorder la priorité à l'élaboration de guides pratiques et d'outils d'aide à la conformité et fournir un soutien téléphonique aux organismes visés par la Loi dans leurs efforts pour améliorer l'accessibilité;
- Examiner les ressources et les outils proposés sur son site Web en vue de les simplifier autant que possible et inclure des exemples pratiques adaptés à chaque secteur;
- Collaborer avec le Conseil législatif pour rédiger des règlements à mesure que les normes sont élaborées;
- Collaborer avec la Commission de la fonction publique pour faire en sorte que le gouvernement et le secteur parapublic fassent preuve de leadership et aident à « paver la voie »;
- Mettre au point un système officiel pour répondre aux demandes de renseignements et aux préoccupations concernant l'accessibilité et les responsabilités des organismes en fonction de leur situation particulière (p. ex., aider les organismes visés à déterminer ce qui est « faisable »). On citera par exemple un organisme qui a téléphoné au BPH et qui, pour une question concernant la conformité, a reçu des réponses différentes d'un employé à l'autre.
- Réduire la fréquence de publication du [bulletin](#) du BPH (qui, selon le plus récent rapport annuel, comptait plus de 290 abonnés en mars 2018) pour qu'il devienne trimestriel (il est actuellement publié tous les deux mois).
- Uniformiser davantage les renseignements fournis aux organismes et au public à deux niveaux : a) entre les membres du personnel du BPH et b) entre les renseignements fournis par le BPH et la Commission des droits de la personne;

- Mettre en place un programme de récompenses (prix) à l'intention des municipalités et des organismes des secteurs public, privé et sans but lucratif afin de mettre en avant les initiatives innovantes ou exemplaires en matière de promotion de l'accessibilité (cette pratique a été très bien accueillie en Ontario).

Exemple – Service à la clientèle : mesures d'adaptation à Portage La Prairie

Salle du Conseil (située au second étage d'un vieux bâtiment à deux étages sans ascenseur)

- Une affiche avec les coordonnées d'une personne-ressource est disponible à la porte d'entrée si quelqu'un est confronté à des barrières quand il entre dans l'immeuble (il n'y a pas de porte à bouton-poussoir).
- Le site Web de la Ville décrit les mesures d'adaptation prises en ce qui concerne les réunions, notamment :
 - La capacité de faire des appels Skype ou des appels-conférences à partir du rez-de-chaussée de l'hôtel de ville ou d'un autre endroit si des personnes confrontées à des barrières souhaitent s'adresser au Conseil.
 - Diffusion en direct sur YouTube de toutes les réunions du Conseil
 - Il est possible d'accommoder les présentateurs en déplaçant par exemple les réunions à d'autres endroits accessibles.
 - Les ordres du jour des réunions du Conseil sont imprimés en gros caractères et accessibles au public.
 - Les rapports du Conseil peuvent être affichés sur grand écran.
 - Il est possible d'amplifier le son des discussions dans la salle du Conseil.

Pour en savoir plus, consultez le site <http://www.city-plap.com/cityplap/services/accessibility/>.

Clarifier la relation entre le BPH et le CCA

La relation entre le Conseil consultatif sur l'accessibilité et le BPH est un des éléments qui doit être précisé. Bien que le BPH décrit sa mission de la manière suivante : « ... appuyer la province du Manitoba dans la promotion de la participation des personnes handicapées en tant que citoyens à part entière dans le cadre des politiques publiques et des programmes du gouvernement provincial », il indique aussi que dans le cadre de ses responsabilités, il « ...soutient l'élaboration de mesures législatives sur l'accessibilité, servant de secrétariat au Conseil consultatif de l'accessibilité... ». Ce double rôle a sans doute involontairement ouvert la voie à un éventuel conflit d'intérêts qui a pour conséquence un manque de clarté quant aux rôles et aux responsabilités.

Les organismes indépendants, comme le Conseil consultatif de l'accessibilité, ont pour mandat de fournir des conseils indépendamment de l'orientation du gouvernement; le gouvernement, pour sa part, doit écouter et soupeser les conseils fournis en fonction de son degré d'accord avec ceux-ci, des priorités concurrentes pour l'ensemble du gouvernement et des capacités financières, le cas échéant. Le BPH, dans la mesure où il fait partie du gouvernement, doit s'efforcer de faire progresser les objectifs de la LAM tout en fournissant au ministre des informations qui lui permettront de prendre des décisions éclairées au nom du gouvernement. On se demande alors comment concilier défense des droits et politique publique.

À l'heure actuelle, le CCA compte beaucoup sur le personnel du BPH qui connaît bien les enjeux liés à l'invalidité et à l'accessibilité : barrières, mesures d'adaptation et initiatives législatives dans d'autres administrations. À sa demande, le personnel du BPH effectue la majeure partie du travail de recherche et de rédaction associé à l'élaboration et à la recommandation de normes. Le CCA transmet ensuite le produit fini au ministre. On a fait des responsabilités du BPH en matière de promotion de l'accessibilité une priorité, au détriment de l'appui au ministre pour la prise de décisions éclairées dans l'optique des répercussions pour le gouvernement.

Clarifier la relation entre le BPH et le ministère des Familles

Bien qu'il fasse partie de la fonction publique et qu'il soit assujéti aux règlements gouvernementaux sur les responsabilités en matière d'emploi, le BPH a exercé ses fonctions de façon indépendante. Cela a contribué à mettre l'accent sur la défense des droits versus les obligations envers l'employeur. Si le BPH était intégré à une division du ministère des Familles et relevait directement d'un sous-ministre adjoint, il aurait le soutien dont il a grandement besoin tout en favorisant en son sein une meilleure compréhension des fonctions du gouvernement. Le renforcement de la relation entre le BPH et le ministère des Familles permettrait aussi au gouvernement d'assurer un leadership de haut niveau en ce qui concerne la mise en œuvre de la LAM, en complément de l'orientation reçue du sous-ministre. KPMG a proposé cette structure hiérarchique dans son rapport du 30 septembre 2016 dont les principaux points de discussion étaient les suivants :

[Trad.] « La récente réorganisation du gouvernement est l'occasion de réaliser des économies et, dans certains cas, d'améliorer les services au sein et à l'extérieur du Ministère (des Familles) :

- en examinant la possibilité d'intégrer un appui distinct et dédié aux secteurs/enjeux au sein des programmes établis (le Bureau des personnes handicapées par exemple). »

Rapport de KPMG

Soutenir le personnel du BPH

Il est évidemment possible d'ajouter des ressources, et le gouvernement a commencé à remédier à cette situation en détachant deux cadres supérieurs dont la tâche consiste à faire progresser le processus en vue de respecter l'échéance prévue pour la mise en œuvre intégrale des cinq normes énoncées dans la Loi.

Outre les détachements, le gouvernement en tant qu'employeur possède une vaste expertise dans des domaines ayant une pertinence directe pour la mise en œuvre et l'administration de la LAM. Par exemple, à l'échelle centrale, le gouvernement emploie du personnel bien formé et hautement qualifié pour concevoir et maintenir des systèmes de communication et des technologies de pointe. Ce personnel pourrait fournir des conseils et apporter une aide au BPH pour l'amélioration de ses moyens de communication, comme son site Web.

La communication en ligne et via des plateformes comme YouTube et Facebook n'est pas un domaine statique, au contraire – les technologies évoluent rapidement. Il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce que tous les employés du gouvernement soient à jour et, plus important encore, à ce que l'utilisation de la technologie et des logiciels d'aide à l'accessibilité soit uniforme dans l'ensemble des ministères. Idéalement, le soutien technologique ne devrait pas se limiter au BPH. Le centre de responsabilité logique pour les formats et logiciels technologiques accessibles est Technologie et transformation opérationnelle (Business Transformation and Technology).

Tel que mentionné plus haut, le gouvernement envisage de faire appel au personnel existant pour appuyer les divers éléments relatifs à la conformité et à l'application de la loi. L'avantage serait de séparer les rôles relatifs à l'éducation et à la sensibilisation de ceux relatifs à la conformité, éliminant ainsi la possibilité de conflit d'intérêts tout en clarifiant les responsabilités du BPH. L'Ontario a également pris des mesures pour séparer ces deux ensembles de responsabilités.

Transformation de la fonction publique :

Le gouvernement actuel s'est engagé à transformer la fonction publique. Cela signifie, entre autres choses, considérer les services gouvernementaux comme un ensemble intégré plutôt que comme une série de « silos » et mieux utiliser les ressources gouvernementales. L'adoption d'une « approche pan-gouvernementale » est conforme à l'orientation du gouvernement. Par exemple :

- En ce qui concerne la conformité (collaboration avec d'autres ministères dont les responsabilités comprennent la conformité à la loi afin de partager l'expertise et les ressources)
- En ce qui concerne la collaboration (en faisant appel à un représentant principal de la Division de la politique des transports pour présider le Comité d'élaboration de la norme sur les transports)
- En ce qui concerne le soutien (recours au personnel du ministère des Relations avec les municipalités pour aider les petites municipalités)
- En ce qui concerne la technologie et la communication (utilisation de ressources hautement qualifiées du gouvernement central pour aider le BPH et les ministères à améliorer la communication et la sensibilisation)

Un autre avantage serait de favoriser l'intégration et la sensibilisation collective à l'accessibilité à l'échelle du gouvernement.

Établir un centre de coordination pour les préoccupations et les plaintes

Comme le BPH est un point de contact central au sein du gouvernement pour les questions d'accessibilité et comme il a, ainsi que nous l'avons dit plus haut, la responsabilité d'aider les organismes à se conformer à la Loi, il est probable qu'il doit demeurer le premier point de contact du public pour les préoccupations et les plaintes. Le BPH serait ensuite tenu de les transmettre au centre désigné par le gouvernement comme centre responsable de la conformité.

Créer une image positive pour le Bureau des personnes handicapées

L'examen a montré que l'appellation « Bureau des personnes handicapées » a une connotation négative. De plus, elle ne décrit pas adéquatement son mandat. Le BPH aide le Conseil consultatif sur l'accessibilité à élaborer des normes et sensibilise à

l'importance de l'accessibilité. Son travail n'est pas de résoudre les problèmes, mais de faire connaître la Loi, de promouvoir l'inclusion et d'aider le gouvernement à élaborer des politiques. Comme l'a suggéré un participant au forum public, renommer le BPH en « Bureau de l'amélioration de l'accessibilité » (en anglais *Accessibility Enhancement Office*) lui donnerait une image plus positive tout en décrivant plus fidèlement son rôle dans l'appui à la sensibilisation et à la formation et dans la promotion de la Loi.

« Son travail n'est pas de résoudre les problèmes, mais de faire connaître la Loi. Nous avons besoin de personnel pour nous aider et répondre aux questions » (membre du personnel – organisme de service pour les Manitobains handicapés)

« Il serait bon de renommer le Bureau des personnes handicapées en Bureau de l'amélioration de l'accessibilité, parce qu'il semble que le nom « Bureau des personnes handicapées » ait une connotation plutôt négative. Parce que notre législation porte sur l'élimination des barrières et l'accessibilité, et pas sur le handicap ». (participant au forum public)

« L'appellation même Bureau des personnes handicapées peut faire peur aux gens » (participant au forum public).

Conseil consultatif de l'accessibilité

Aperçu

Le Conseil consultatif de l'accessibilité (CCA) est un organisme consultatif composé de neuf membres nommés par le ministre responsable de la mise en œuvre et de l'administration de la Loi (LAM). Son rôle décrit à l'article 14 de la LAM est le suivant :

Le Conseil a pour mission de conseiller le ministre sur les questions qui suivent et de lui faire des recommandations à leur égard :

- a) les domaines que des normes d'accessibilité devraient viser en priorité et, conformément aux articles 9 et 11, le contenu des normes et l'échéancier de leur mise en œuvre;
- b) les mesures, les politiques, les pratiques ou les autres exigences que le gouvernement peut mettre en œuvre pour favoriser l'accessibilité;
- c) les objectifs à long terme en matière d'accessibilité en vue de la promotion des objectifs de la présente loi;
- d) toute autre question liée à l'accessibilité que le ministre lui soumet.

Le CCA a été constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil consultatif de l'accessibilité* le 16 juin 2011. Cette loi a été supprimée en 2013 avec l'établissement de la LAM en décembre 2013. Le mandat du Conseil a été élaboré en 2011. Bien que le mandat actuel renvoie, de façon prospective, à des dispositions législatives qui « peuvent être promulguées », l'examen n'a pas été en mesure de conclure qu'il a été revu après la proclamation de la LAM. Par conséquent, le rôle du CCA associé à la mise en œuvre de la Loi n'a pas été examiné par le gouvernement. En effet, le CCA a fonctionné sans lignes directrices opérationnelles. Cela a donné lieu à une ambiguïté quant aux rôles du gouvernement, du CCA, des comités d'élaboration des normes et du Bureau des personnes handicapées.

Clarifier les responsabilités du Conseil consultatif de l'accessibilité

Ce manque de clarté est particulièrement flagrant quand on constate l'absence de rigueur procédurale relevée par un certain nombre d'entités (organismes, membres [actuels et passés] du CCA et membres des comités d'élaboration des normes). C'est ainsi que dans certaines situations les parties en cause ne comprennent pas toujours bien leurs responsabilités. En voici des exemples (liste non exhaustive) :

- Calendrier des réunions : La Loi précise que le Conseil doit se réunir au moins quatre fois par année, tandis que le cadre de référence de 2011 prévoit que les réunions auront lieu deux fois par mois entre novembre et juin et que la date sera fixée à la fin de chaque réunion. En réalité, l'examen a montré que les réunions n'avaient pas été planifiées à intervalle régulier et qu'elles avaient été déterminées par le personnel de soutien administratif (secrétaire) du CCA de façon ponctuelle, de sorte qu'il était difficile pour certains membres de bloquer ces dates dans leur calendrier ou de signaler à l'avance les dates qui seraient problématiques.
- Personnes suppléantes pouvant assister aux réunions : Certains ont profité de l'examen pour demander que des personnes suppléantes puissent assister aux réunions en cas de conflit d'horaire d'un membre du Conseil. La Loi est muette concernant cette question, de même que le cadre de référence établi en 2011 avant la proclamation de la LAM. Dans la pratique, le CCA a interdit la nomination ou la participation d'un suppléant à des réunions. On invoque la « mémoire institutionnelle » et la continuité pour justifier cela. C'est en effet important. Toutefois, quand le procès-verbal de chaque réunion est remis aux membres, il faudrait qu'il soit possible d'expliquer rapidement à une personne suppléante les questions examinées, ce qui permettrait de maximiser la participation de tous les membres du Conseil, comme le prévoit la Loi.
- Nominations aux comités d'élaboration des normes : la Loi indique que le Conseil peut constituer des comités et leur confier les attributions qu'il juge indiquées, « si le ministre l'y autorise ». En pratique, la sélection semble avoir été fortement influencée par l'utilisation par le BPH de son réseau de contacts, en plus des suggestions des membres du Conseil. Le ministre semble avoir été impliqué seulement après que les membres éventuels du comité aient été contactés et aient accepté de siéger. En d'autres termes, bien qu'il ait le pouvoir général de constituer des comités, il semble que le ministre ait eu peu d'influence sur la sélection des membres. Cette situation a limité l'intervention du ministre dans le choix des nominations et sa capacité de s'assurer que les parties visées par la norme sont bien représentées.

À cet égard, on s'inquiète du fait que l'on n'accorde pas suffisamment d'attention à la représentation de ceux touchés par une norme particulière. Bien que la Loi encourage la prise en considération et la participation des « des secteurs, des personnes ou des organismes pouvant être visés par cette norme », il semble qu'on n'ait pas accordé suffisamment d'attention aux petits organismes comme les petites ou les microentreprises et les organismes sans but lucratif. Veiller à

une représentation plus équilibrée des secteurs au sein des comités d'élaboration des normes permettrait de s'assurer que les défis rencontrés par ces organismes seraient pris en compte.

- Confidentialité : Selon le cadre de référence de 2011, bien que les délibérations du Conseil soient strictement confidentielles, « les renseignements qui peuvent être fournis à des responsables » seront déterminés par la majorité des membres du Conseil. En réalité, on a jugé que cela signifiait qu'un membre du CCA ne peut jamais communiquer de renseignements aux responsables d'organismes qu'ils représentent.
- Tel que cela est expressément indiqué dans la Loi, le Conseil tente de présenter des recommandations consensuelles, mais un ou plusieurs membres peuvent soumettre des recommandations distinctes si le consensus est impossible. Cela n'a pas été expliqué clairement aux membres. En fait, les membres ayant des points de vue divergents ont été informés qu'ils peuvent faire une déclaration publique sur leur position après la présentation au ministre par le Conseil. Les opinions divergentes devraient, en toute équité, être annexées à la présentation du Conseil pour faciliter un examen exhaustif par le ministre.
- Résumé des discussions lors des réunions du Conseil consultatif de l'accessibilité : Le conseil publie un rapport de chacune de ses réunions qui résume les discussions qui ont eu lieu et les décisions qui ont été prises. Au cours des consultations, aucun commentaire n'a été formulé au sujet du délai de publication des rapports. Toutefois, l'examen de leur contenu a montré qu'ils étaient souvent rédigés de façon trop générale, sans préciser les préoccupations ou opinions divergentes des membres du Conseil. Voici quelques exemples :

« Le Conseil a eu en septembre une réunion fructueuse avec des représentants de l'Association des municipalités du Manitoba dans le but de discuter des préoccupations entourant les processus du Conseil. Un consensus a été trouvé sur plusieurs questions, ce qui permettra au Conseil de travailler plus efficacement à l'avenir (11 octobre 2016). »

« À l'exception de certaines précisions exigées par l'AMM [Association des municipalités du Manitoba], peu de commentaires ont été formulés par les membres. Le rapport a été présenté au ministre le 4 avril (11 avril 2017). »

Ces extraits des réunions du Conseil ne nous disent pas quels étaient les processus qui suscitaient des préoccupations. Nous proposons qu'outre le fait d'être plus étoffés, il

serait utile d'inclure dans les résumés des discussions du Conseil des informations plus concrètes sur les *décisions* et les *mesures*, ce qui renforcerait aussi la transparence.

Possibilités, enjeux et suggestions d'amélioration

L'objectif de cet examen, tel qu'énoncé dans le cadre de référence, était « d'effectuer un examen complet de l'efficacité de [la Loi] et de soumettre [au ministre] un rapport sur les résultats de ses travaux ». Le présent rapport contient de nombreuses observations, évaluations et suggestions à l'appui de cet objectif. On énumère dans la partie qui suit les principales constatations et possibilités d'amélioration.

SECTION 1 : PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES

Enjeu : Le processus d'élaboration d'une norme d'accessibilité est long et fastidieux; il faut clarifier le rôle des intervenants et améliorer la façon dont le processus est entrepris par les diverses parties.

- Améliorer les cadres de référence des comités : L'examen a permis de constater la nécessité de renforcer les cadres de référence afin de préciser les relations hiérarchiques et les rôles et d'établir les échéanciers des travaux des comités.
- Établir des comités simultanés : Pour s'assurer que le gouvernement respectera le délai de mise en œuvre des autres normes, des comités devraient être mis sur pied et fonctionner simultanément.
- Encourager une plus grande transparence et la rétroaction : Il faut une plus grande transparence dans les étapes finales du processus d'élaboration des normes afin de garantir une ouverture aux étapes clés. Ces étapes finales sont la proposition par le comité d'élaboration d'une norme au CCA, qui à son tour la présente au ministre, puis le ministre qui fait en sorte que la norme en question devienne un règlement du gouvernement.
- Attirer les secteurs privé et sans but lucratif aux consultations : Des efforts plus efficaces et plus novateurs doivent être déployés pour attirer et motiver les entreprises et les organismes sans but lucratif qui seront directement touchés par les normes d'accessibilité à venir (autres que ceux qui desservent déjà directement le milieu des personnes handicapées).

- Revoir le nombre, le calendrier et la durée des consultations : Revoir le nombre, le calendrier et la durée des diverses phases de consultations du processus dans son ensemble.
- Rétablir le rôle de président de comité tel qu'il avait été déterminé au départ : Rétablir dans le rôle de président un gestionnaire principal chevronné de la fonction publique ayant des connaissances dans les domaines pertinents aux normes d'accessibilité qui restent à élaborer (qui viendrait par exemple de la Division de la politique des transports d'Infrastructure Manitoba pour superviser le comité d'élaboration des normes d'accessibilité des transports).
- Prendre en compte la norme d'accessibilité pour l'information et les communications de l'Ontario une fois son examen terminé : L'Ontario est en train d'examiner sa norme comme l'exige la Loi; comme le Manitoba met actuellement la dernière main à sa propre norme, il sera utile de voir quelles mises à jour ou modifications seront proposées.

SECTION 2 :

PLANS D'ACCESSIBILITÉ : ORGANISMES DU SECTEUR PUBLIC ET GOUVERNEMENT

Enjeux : Les grands organismes du secteur public sont mieux outillés que les petits pour réaliser des plans d'accessibilité. Bien que le Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba mis à la disposition de l'examineur satisfasse aux exigences de la LAM, il manque de précision et doit être amélioré. La surveillance de la conformité des organismes du secteur public a demandé beaucoup de temps et d'efforts.

- Renforcer la conformité au sein des petites municipalités : Demander au ministère des Relations avec les municipalités d'offrir des ateliers adaptés aux petites municipalités et de les encourager à élaborer des plans conjoints, ce qui rendra la charge de travail plus facile à gérer.
- Adapter les outils en fonction des réalités particulières des petites municipalités : Fournir des modèles, des outils et des ressources qui tiennent compte des réalités particulières des municipalités (p. ex., des documents contenant des exemples concrets de mesures d'adaptation raisonnables dans de petites villes).
- Demander au Bureau des organismes, conseils et commissions (OCC) du gouvernement du Manitoba de veiller à ce que les OCC disposent de plans d'accessibilité.

- Aider les petits organismes à mettre à jour leurs plans d'accessibilité : Étant donné que les organismes du secteur public sont tenus de mettre à jour leurs plans d'accessibilité tous les deux ans, un soutien et une orientation accrues sont nécessaires pour aider les organismes (surtout les petits) à établir des plans à l'avance de façon pratique et réaliste.
- Améliorer le Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba : Améliorer le plan en y incluant des informations sur les mesures proposées, les responsabilités en matière de leadership et les échéanciers.
- Faciliter les rapports sur la conformité : Afin de faciliter une utilisation efficace des ressources, une modification réglementaire est nécessaire pour permettre au directeur d'exiger, au besoin, que les organismes fassent rapport au gouvernement sur la conformité (lorsque les plans d'accessibilité sont mis à jour par exemple).

SECTION 3 :

MISE EN ŒUVRE DE LA NORME DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Enjeu : La norme de service à la clientèle sert d'indicateur pour toutes les normes d'accessibilité. Pour améliorer la conformité, il faut une plus grande sensibilisation et un meilleur appui.

- Modifier l'outil de formation en ligne existant sur la norme de service à la clientèle : La création d'un outil de formation plus stimulant devrait favoriser la conformité.
- Détacher un employé pendant une durée limitée pour répondre aux demandes de renseignements du public : La personne doit être capable de communiquer des informations complexes de manière compréhensible et utiliser une approche axée sur la résolution de problèmes.
- Établir un délai adéquat pour les avis concernant les exigences de la Loi : Il faut mettre en place une stratégie pour communiquer les dates de mise en œuvre futures. Les avis doivent être envoyés plusieurs mois avant l'entrée en vigueur.
- Adopter l'approche de l'Ontario et modifier l'exigence de documentation pour les politiques et les mesures afin qu'elle ne s'applique qu'aux organismes de 50 employés ou plus. Pour encourager la conformité et réduire les contraintes

excessives pour les très petites entreprises et les organismes sans but lucratif, il faut relever le seuil à partir duquel s'applique l'exigence de documentation. Pour ce faire, il faudra modifier le règlement actuel sur la norme de service à la clientèle.

Remarque : Dans un souci de cohérence et pour suivre l'approche adoptée en Ontario, le seuil de 50 employés ou plus devrait s'appliquer à toutes les normes futures.

SECTION 4 : REDDITION DE COMPTES ET CONFORMITÉ

Enjeu : L'objectif de la LAM est d'optimiser l'accessibilité. Pour ce faire, il faut préciser les responsabilités des parties prenantes et faire un suivi pour s'assurer que ces responsabilités sont respectées (conformité).

- Préciser le délai de publication des rapports et des plans annuels : Les délais de publication pour ces deux types de rapport doivent être précisés et clairement compris par le gouvernement et le public afin d'accroître la responsabilité publique.
- Déterminer la ressource responsable de la conformité : Un centre de responsabilité centralisé pour la conformité sera nécessaire pour coordonner et orienter les responsabilités à cet égard. Cette fonction doit être distincte des activités de sensibilisation et d'information entreprises par le BPH. Une telle approche organisationnelle atténuera les préoccupations relatives aux conflits d'intérêts tout en assurant une objectivité et une efficacité plus grandes.
- Faciliter les rapports sur la conformité : Afin de faciliter une utilisation efficace des ressources, une modification réglementaire est nécessaire pour permettre au directeur d'exiger, au besoin, que les organismes fassent rapport au gouvernement sur la conformité.
- Finaliser et rendre public un cadre de conformité et d'application de la loi : La conformité à la LAM a été entravée en partie par les craintes au sujet des conséquences du non-respect des normes actuelles et futures. Le gouvernement doit finaliser et rendre publics le plus tôt possible tous les renseignements et documents pertinents sur la conformité et l'application de la loi.

SECTION 5 : SENSIBILISATION ET INFORMATION DU PUBLIC

Enjeu : L'une des principales difficultés dans la mise en œuvre de la LAM est le faible niveau de sensibilisation à l'égard de la Loi. Même parmi les organismes qui connaissent la Loi, il existe beaucoup de confusion et de préoccupations quant à la nature précise de leurs responsabilités légales.

- Accroître la sensibilisation des Manitobains à l'existence de la Loi : Le ministre et le sous-ministre doivent cerner les occasions de faire de la sensibilisation lors de leurs interactions avec le public et les médias. De même, on pourrait demander aux autres ministères d'examiner leurs points de contact avec les organismes et le public pour s'assurer que l'accessibilité est expliquée et encouragée, s'il y a lieu (p. ex., les entreprises manitobaines sont tenues de renouveler périodiquement leurs licences d'exploitation. Donner de l'information sur leurs obligations en matière d'accessibilité lors du processus de renouvellement aiderait à renforcer la sensibilisation). Enfin, le gouvernement pourrait vouloir créer le titre de ministre responsable de l'Accessibilité afin de souligner encore davantage l'importance de celle-ci pour toute la population manitobaine.
- Clarifier les informations accessibles au public : Comme il existe deux sites Web axés sur l'accessibilité, il faut que les informations soient les mêmes. De plus, le site Web du gouvernement du Manitoba doit afficher tous les renseignements pertinents sur les responsabilités, les mesures et les progrès du gouvernement.
- Améliorer les sites Web existants sur l'accessibilité : Le site <http://www.accessibilitymb.ca/> contient beaucoup d'information, mais pourrait profiter de technologies permettant d'orienter rapidement l'utilisateur vers l'information recherchée (une fonction de recherche par exemple). Il faut aussi améliorer la présentation du contenu pour donner une image plus positive et stimulante. Le site doit faire le lien entre la « lettre de la loi » et la mise en œuvre réelle.
- Établir une durée adéquate pour les avis concernant les exigences de la Loi : Comme il est indiqué à la Section 3, il faut élaborer une stratégie prévoyant la communication en temps opportun de l'information sur les délais aux organismes.

SECTION 6 : Bureau des personnes handicapées

Enjeu : Comme on l'a souvent mentionné, le BPH est très petit et a été confronté à de nombreuses demandes concurrentes. L'un des principaux enjeux de l'accélération de la mise en œuvre consiste à aider le BPH à mener à bien ses travaux et à préciser les activités sur lesquelles il doit se focaliser à l'avenir.

- Préciser les rôles et les responsabilités du Bureau des personnes handicapées : Pour maximiser l'efficacité, les secteurs de responsabilité du BPH devraient être clairement définis et ces responsabilités devraient être axées sur des activités qui produiront des résultats optimaux (p. ex., soutien à l'élaboration de politiques pour les ministères et mise au point de formations en ligne et d'ateliers adaptés).

D'autres suggestions pour améliorer l'efficacité sont énumérées à la page 47.

- Préciser la relation du BPH avec le ministre et le Conseil consultatif de l'accessibilité ainsi que ses responsabilités à leur égard : Dans la mesure où il fait partie du gouvernement, le BPH a la responsabilité de fournir au ministre des informations qui lui permettront de prendre des décisions éclairées au nom du gouvernement. Parallèlement, le BPH sert de Secrétariat au Conseil consultatif de l'accessibilité, un organisme indépendant. Ce double rôle a ouvert la voie à un potentiel conflit d'intérêts. Ainsi, on ne sait pas exactement dans quelles circonstances le BPH doit fournir des informations sur les répercussions pour le gouvernement, au lieu d'appuyer les positions proposées par le Conseil. Le gouvernement doit remédier à cette situation.
- Repositionner le BPH au sein du ministère des Familles : Si le BPH était intégré à une division du ministère des Familles et relevait directement d'un sous-ministre adjoint, il aurait le soutien dont il a grandement besoin tout en favorisant en son sein une meilleure compréhension des fonctions du gouvernement.
- Renforcer la capacité du BPH à s'acquitter de son mandat : Le BPH est un petit bureau dont les ressources en personnel sont limitées. La mobilisation des ministères ayant une expertise pertinente pour la LAM et le recours à des détachements fournirait au BPH le soutien dont il a grandement besoin.
- Trouver un nouveau nom au BPH afin de mieux refléter son rôle : L'examen a montré que l'appellation « Bureau des personnes handicapées » a une connotation négative. De plus, il ne reflète pas avec exactitude son mandat, qui consiste à « appuyer la province du Manitoba dans la promotion de la participation des personnes handicapées en tant que citoyens à part entière

dans le cadre des politiques publiques et des programmes du gouvernement provincial ».

- Veiller à ce que les outils élaborés par le BPH pour promouvoir la mise en œuvre de la LAM soient pratiques et « conviviaux » : Des efforts ont été faits récemment pour modifier les outils de manière à ce qu'ils soient plus simples et plus flexibles dans leurs instructions, Tous les renseignements donnés sur le site Web <http://www.accessibilitymb.ca/> doivent être examinés pour s'assurer que cette approche est utilisée dans toutes ses communications publiques.

SECTION 7 : Conseil consultatif de l'accessibilité (CCA)

Enjeu : Le Conseil consultatif de l'accessibilité a été établi avant l'adoption de la LAM. Bien qu'il ait été intégré à la LAM, aucune mise à jour n'a été apportée à son cadre de référence des activités dans le contexte de la Loi. Le CCA a donc fonctionné sans lignes directrices opérationnelles.

- Élaborer un cadre de référence clair pour le fonctionnement du Conseil : L'examen n'a pas permis de conclure que le cadre de référence, préparé initialement en 2011, avait été mis à jour après la proclamation de la LAM. Des lignes directrices opérationnelles claires et à jour sont nécessaires pour accélérer les processus en suspens dans la mise en œuvre de la LAM.
- Établir et communiquer un calendrier annuel des réunions : L'examen a montré que les réunions n'avaient pas été planifiées à intervalle régulier et qu'elles avaient été déterminées par le personnel de soutien administratif (secrétaire) du CCA de façon ponctuelle, de sorte qu'il était difficile pour certains membres de bloquer ces dates dans leur calendrier ou de signaler à l'avance les dates qui seraient problématiques. Des calendriers doivent être établis pour les réunions annuelles.
- Permettre à des personnes suppléantes d'assister aux réunions : Certains ont profité de l'examen pour demander que des personnes suppléantes puissent assister aux réunions en cas de conflit d'horaire d'un membre du Conseil (remarque : l'adoption d'un calendrier des réunions annuelles préparé en collaboration avec les membres du Conseil, comme mentionné plus haut, pourrait être une solution au recours à des suppléants). Bien que la Loi est muette concernant cette question, le CCA en a interdit la pratique. Un examen des participants aux réunions du Conseil pourrait s'avérer utile.

- Veiller à ce que les nominations aux comités d'élaboration des normes tiennent compte des commentaires du ministre : La Loi indique que le Conseil peut constituer des comités et leur confier les attributions qu'il juge indiquées, « si le ministre l'y autorise ». Bien qu'il ait le pouvoir général de constituer des comités, il semble que le ministre ait eu peu d'influence sur la sélection des membres. La participation accrue du ministre à ce processus pourrait aider à s'assurer que les parties visées par les normes soient bien représentées et entendues (p. ex., les microentreprises et autres petits intervenants).
- Adopter une approche plus souple pour l'échange de renseignements par les membres du Conseil : Selon le cadre de référence de 2011, bien que les délibérations du Conseil soient strictement confidentielles, « les renseignements qui peuvent être fournis à des responsables » seront déterminés par la majorité des membres du Conseil. En réalité, on a jugé que cela voulait dire qu'un membre du CCA ne peut jamais communiquer de renseignements aux dirigeants d'organismes qu'ils représentent. L'adoption d'une approche plus souple et plus pratique en matière de partage de l'information par les membres du Conseil pourrait faciliter la prise de décisions au sein du CCA.
- Fournir des renseignements complets au ministre : Tel que cela est expressément indiqué dans la Loi, le Conseil tente de présenter des recommandations consensuelles, mais un ou plusieurs membres peuvent soumettre des recommandations distinctes si le consensus est impossible. Cela n'a pas été expliqué clairement aux membres et les opinions divergentes n'ont pas été prises en compte dans les présentations du Conseil au ministre. Les opinions divergentes devraient, en toute équité, être annexées à la présentation du Conseil pour faciliter un examen franc et exhaustif par le ministre.
- Assurer la transparence des discussions du Conseil : L'examen a permis de constater que les résumés de discussion du Conseil, qui sont publiés en ligne, pourraient bénéficier de l'inclusion d'informations plus concrètes sur les *décisions* et les *mesures*, ce qui renforcerait aussi la transparence.

Observations finales

Comme il a été mentionné au début du présent rapport, cet examen législatif s'est déroulé sur une période de temps limitée. Au moment de cet examen, une seule norme d'accessibilité avait été adoptée, à savoir le Règlement concernant la norme sur le service à la clientèle. Par conséquent, les paramètres de l'examen ont été déterminés et limités par l'avancée de la mise en œuvre à ce jour.

Les constatations et les suggestions d'amélioration formulées dans le présent rapport ont porté sur les aspects de la LAM actuellement en vigueur, à savoir : les exigences en matière de plan d'accessibilité et le niveau de conformité, le Règlement sur la norme de service à la clientèle ainsi que la conformité aux exigences en matière de documentation énoncées dans la Loi (p. ex., rapports annuels du ministère). Une attention particulière a aussi été accordée aux pratiques qui appuient ou entravent la mise en œuvre de la Loi. Le processus d'élaboration des normes a lui aussi été examiné avec soin, tout comme l'importance des initiatives d'éducation et de sensibilisation du public.

Les contributions du Bureau des personnes handicapées et du Conseil consultatif de l'accessibilité ont été au cœur de ce qui précède. Afin d'améliorer l'efficacité de la mise en œuvre de la Loi, tout en reconnaissant que quatre des cinq normes d'accessibilité n'ont pas encore été adoptées, nous avons accordé beaucoup d'attention aux moyens d'améliorer la conformité à la Loi et l'élaboration de normes d'accessibilité.

La LAM prévoit d'importants progrès dans la réalisation de l'accessibilité d'ici 2023 et le gouvernement actuel s'est engagé à élaborer toutes les autres normes mentionnées dans la Loi d'ici la fin de son mandat, c'est-à-dire en 2020. Comme mentionné précédemment, cet objectif ambitieux exigera un engagement soutenu, des partenariats et une collaboration entre tous les secteurs touchés (gouvernement, secteurs privé, public et sans but lucratif, municipalités, Manitobains handicapés et grand public).

Mais la bonne volonté existe et c'est de bon augure. Tous les participants à l'examen ont répété à maintes reprises qu'il était important de rendre le Manitoba plus accessible. Beaucoup de travail reste toutefois à faire. Ce rapport a fait état de nombreux défis pour lesquels il existe des solutions. Nous espérons que cet examen et les suggestions d'amélioration qu'il comporte aideront le Manitoba à atteindre l'inclusion complète et à créer une *nouvelle norme sociale* qui valorise, accepte et englobe toutes les personnes. Voici quelques extraits de commentaires des participants à l'examen :

« Nous pensons que cela est souhaitable et que tout un chacun devrait en être responsable » (Association des conseils scolaires des écoles publiques)

« En fin de compte, les gens veulent faire ce qu'il convient de faire [...] le Manitoba entame un long voyage; il faut du temps; ne critiquez pas le fait que vous n'en êtes qu'au début, car il faut entreprendre ce voyage » (haut fonctionnaire de l'Ontario)

« Nous devons surmonter les obstacles un à la fois, au fil du temps » (membre du comité d'élaboration de la norme relative à l'emploi)

« C'est un projet à long terme. Les choses ne changeront pas aujourd'hui, demain ou le mois prochain. Les normes évolueront avec le temps. Y aura-t-il des difficultés croissantes? Absolument. Nous les traversons actuellement » (membre du personnel du BPH).

« La LAM suscite une sensibilisation à l'enjeu de l'accessibilité. La conversation commence. Le changement sera un long processus. C'est ce qu'il fallait pour entamer le dialogue » (membre du comité d'élaboration de la norme relative à l'emploi).

ANNEXE A : Cadre de référence de l'examen législatif

1. CONTEXTE :

La **Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains** (« la Loi ») a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur le 5 décembre 2013. L'objectif de la Loi est de fournir un processus clair et proactif visant à reconnaître et à supprimer les barrières ainsi qu'à prévenir leur création. Les barrières physiques et systémiques et celles qui bloquent la communication empêchent une partie importante de la population de participer pleinement à toutes les sphères de la société.

La Loi vise à éliminer les barrières à l'accessibilité grâce à l'élaboration de normes relatives au service à la clientèle, à l'emploi, à la communication et à l'échange de renseignements, au transport et au cadre bâti. Les normes d'accessibilité régissent des aspects fondamentaux de l'interaction entre les personnes victimes des barrières et la société dans laquelle elles vivent, travaillent, apprennent et se divertissent. À ce titre, elles s'appliquent au gouvernement, aux organismes du secteur public, y compris les municipalités, aux organismes privés et aux organismes sans but lucratif.

Les normes élaborées en vertu de la Loi s'appuieront sur les exigences du Code des droits de la personne pour permettre la mise en place de processus précis garantissant l'égalité des chances, l'indépendance et l'intégration complète sur les plans social et économique des personnes handicapées. La Loi établit la primauté du Code des droits de la personne, et la conformité avec les dispositions des règlements établis en matière d'accessibilité n'empêche pas le dépôt d'une plainte concernant les droits de la personne contre une personne ou un organisme.

À compter de 2016 et tous les deux ans par la suite, les organismes du secteur public doivent préparer un plan d'accessibilité qui s'attaque aux barrières systémiques. La Loi demande aux organismes du secteur public de reconnaître, d'abolir et d'interdire toute politique, pratique et procédure qui font en sorte que certaines personnes ont un moins bon accès que d'autres aux programmes et aux services publics ou en sont exclues.

2. OBJET :

- 2.1 Se conformer à l'exigence voulant que, dans les quatre ans qui suivent l'entrée en vigueur de la Loi, le ministre responsable de la Loi nomme une personne chargée d'effectuer un examen complet de l'efficacité de celle-ci et de lui soumettre un rapport sur les résultats de ses travaux.

Guider et orienter la personne nommée dans l'exercice de ses responsabilités.

3. EXIGENCES ÉTABLIES PAR LA LOI

Conformément à l'article 39 de la Loi :

- (1) Dans les quatre ans qui suivent l'entrée en vigueur de la Loi, le ministre nomme une personne chargée d'effectuer un examen complet de l'efficacité de celle-ci et de lui soumettre un rapport sur les résultats de ses travaux.
- (2) La nomination de la personne que choisit le ministre doit être approuvée par le lieutenant-gouverneur en conseil avant de prendre effet.
- (3) La personne chargée de l'examen prescrit à l'article 39 consulte le public et, plus particulièrement, les personnes victimes des barrières ou les représentants des organismes qui les regroupent.
- (4) Sans que soit limitée la portée de la révision prévue au paragraphe (1) de l'article 39, le rapport d'examen peut contenir des recommandations visant à améliorer l'efficacité de la Loi.
- (5) Le ministre dépose un exemplaire du rapport devant l'Assemblée dans les 15 jours suivant sa réception ou, si elle ne siège pas, au plus tard 15 jours suivant la reprise de ses travaux.

4. PORTÉE DE L'EXAMEN

L'examen quadriennal de la Loi doit se concentrer sur les activités déjà entreprises dans la poursuite de l'atteinte des objectifs de la Loi. Ces activités portent entre autres sur les secteurs décrits ci-après.

4.1 Processus d'élaboration des normes

- Examiner l'élaboration des normes conformément aux articles 8 à 12 de la Loi, avec l'autorisation du ministre responsable de la Loi, sous le leadership du Conseil consultatif de l'accessibilité, en s'appuyant sur les travaux de recherche et d'analyse entrepris à l'appui des activités d'élaboration des normes et sur l'expertise des comités responsables de l'élaboration des normes.
- Examiner les mesures visant à mobiliser les intervenants et à répondre à leurs commentaires au cours du processus d'élaboration des normes, y

compris les personnes victimes de barrières; passer en revue les efforts visant à soutenir leur participation.

- Évaluer si le temps, les ressources et le soutien administratif disponibles sont suffisants pour le processus d'élaboration des normes.
- Formuler des recommandations pour renforcer l'efficacité du processus d'élaboration des normes.

4.2 Plans d'accessibilité du gouvernement et des organismes du secteur public

- Examiner les activités, les mesures, les politiques et les pratiques du Bureau des personnes handicapées visant à fournir aux organismes visés une orientation concernant la création et la mise en œuvre de leurs plans d'accessibilité, conformément à l'article 33 de la Loi.
- Examiner la mise en œuvre des plans d'accessibilité par le gouvernement manitobain ainsi que par un échantillon de grands organismes du secteur public (plans attendus en 2016) et de plus petits organismes du secteur public (plans attendus en 2017).
- Formuler des recommandations pour renforcer l'efficacité des plans d'accessibilité.

4.3 Mise en œuvre de la norme de service à la clientèle

- Examiner les activités du Bureau des personnes handicapées visant à fournir aux organismes visés une orientation concernant la création et la mise en œuvre de la norme de service à la clientèle, conformément au Règlement sur les normes de service à la clientèle.
- Examiner la mise en œuvre de la norme de service à la clientèle par le gouvernement manitobain et les organismes du secteur public selon les échéanciers du 1^{er} novembre 2016 et du 1^{er} novembre 2017 respectivement, conformément au Règlement sur les normes de service à la clientèle.
- Examiner les activités du Bureau des personnes handicapées – et, de façon générale, du gouvernement manitobain – qui visent à sensibiliser les organismes du secteur privé à leur obligation de se conformer à la norme de service à la clientèle selon l'échéancier du 1^{er} novembre 2018.
- Examiner les activités du Bureau des personnes handicapées – et, de façon générale, du gouvernement manitobain – qui visent à sensibiliser le public à la norme de service à la clientèle.
- Formuler des recommandations pour renforcer l'efficacité du processus de mise en œuvre de la norme.

4.4 Reddition de comptes et conformité

- Examiner les activités entreprises pour assurer la reddition de comptes, conformément aux dispositions de la Loi, y compris :

- l'affichage dans un délai raisonnable des plans et rapports ministériels annuels;
- l'affichage dans un délai raisonnable des comptes rendus des réunions du Conseil consultatif de l'accessibilité;
- la surveillance de la conformité des organismes visés.
- Examiner les activités mises en œuvre par le Bureau des personnes handicapées pour sensibiliser le public au respect de la Loi et surveiller la conformité à celle-ci.
- Examiner les étapes prises par le directeur chargé de l'application de la Loi pour établir un cadre de conformité à l'appui de celle-ci.

4.5 Éducation du public

- Bien que l'éducation et la sensibilisation du public ne soient pas directement liées à un article particulier de la Loi, l'éducation est un élément crucial pour assurer une plus grande sensibilisation du public aux avantages de la pleine accessibilité et pour faire en sorte que les personnes et les organismes comprennent bien les obligations dont ils doivent s'acquitter en vertu des normes établies par la Loi.

4.6 Bureau des personnes handicapées :

- Évaluer l'étendue des ressources, du temps et des activités dont a besoin le Bureau des personnes handicapées pour appuyer la mise en œuvre de la Loi et répondre aux besoins et aux attentes des organismes visés, de la communauté des personnes handicapées et du grand public.

5. ACTIVITÉS D'EXAMEN PROPOSÉES

- 5.1 La personne nommée doit consulter : les membres actuels et les anciens membres du Conseil consultatif de l'accessibilité; les membres actuels et les anciens membres des comités d'élaboration des normes; les représentants du Bureau des personnes handicapées et d'autres représentants du gouvernement; les organismes tenus de se conformer aux exigences de la Loi; le public, en particulier les personnes victimes de barrières ou les représentants d'organismes regroupant ces personnes.
- 5.2 Les consultations doivent être indépendantes du personnel du gouvernement pour assurer la neutralité de la rétroaction obtenue.
- 5.3 Les consultations peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, un sondage en ligne ou un questionnaire par courriel, des rencontres individuelles et en petits groupes ainsi qu'une grande consultation publique à Winnipeg. Des déplacements restreints en voiture pourraient être nécessaires.

6. RÉSULTATS ESCOMPTÉS

- 6.1 La personne nommée mènera les consultations (conformément à l'article 5).
- 6.2 Elle rédigera un rapport final incluant des recommandations. Ce rapport sera soumis au ministre au plus tard le 15 décembre 2018.

7. SOUTIEN DE LA PERSONNE CHARGÉE DE L'EXAMEN

Le Bureau des personnes handicapées est l'entité gouvernementale responsable de l'administration de la Loi. Il soutiendra la personne chargée de l'examen en lui fournissant :

- des documents de référence, y compris, mais sans s'y limiter, les documents antérieurs liés à l'élaboration des normes et tous les autres documents dont elle fera la demande;
- des renseignements généraux sur la Loi, ses activités et les coordonnées des principales personnes-ressources;
- un certain soutien logistique, y compris des salles de réunion, des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et des services de coordination d'une tribune publique.

Annexe B : Échéances relatives à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (LAM)

(Chiffres exacts au 30 août 2018)

Organisme	Échéance pour les plans d'accessibilité (PA) en vertu de l'art. 33 de la LAM (deux fois par an)	Nombre total d'organismes en mars 2018	Nombre d'organismes conformes (Plan)	Échéance pour la conformité au Règlement sur la norme de service à la clientèle	Nombre total d'organismes	Nombre d'organismes conformes (mesures, politiques, pratiques)	Nombre d'organismes conformes (formation tous secteurs; politique documentée sur la formation pour les secteurs comptant 20 employés ou plus)
Gouvernement du Manitoba (à l'exclusion du plan ministériel annuel)	31 décembre 2016 Prochaine échéance : 31 décembre 2018	1	1 – Le gouvernement du Manitoba a publié son AP en décembre 2016 (accessibilityMB.ca)	1 ^{er} novembre 2016	1	1	61 % des fonctionnaires du Manitoba ont été formés
Grands organismes du secteur public (Sociétés d'État, universités et collèges, régies régionales de la santé [RRS], *divisions et districts scolaires et municipalités visées par l'Annexe A* de la réglementation municipale)	31 décembre 2016 (division scolaire seulement)	65 5 RRS (à l'exclusion des Services de santé partagés, devenus une RRS en juin 2017) 10 grandes municipalités 37 divisions scolaires	64 des 65, soit 98,5 %, sont conformes RRS – 5/5 (les services partagés n'existant pas en 2016, il n'est pas nécessaire d'avoir un PA 2016-2018) Grandes municipalités – 10/10	1 ^{er} novembre 2017 (division scolaire et district scolaire) <i>L'art. 3(c) ne s'applique pas : Il faut documenter les politiques et le plan de formation, peu importe la taille de l'organisme</i>	66 (ajout des Services partagés)	Inconnu	Quelques formations ont été offertes à tous les organismes. On ne sait pas si les exigences sont respectées : - Les universités, les sociétés d'État et la régie régionale de la santé de Winnipeg ont

Organisme	Échéance pour les plans d'accessibilité (PA) en vertu de l'art. 33 de la LAM (deux fois par an)	Nombre total d'organismes en mars 2018	Nombre d'organismes conformes (Plan)	Échéance pour la conformité au Règlement sur la norme de service à la clientèle	Nombre total d'organismes	Nombre d'organismes conformes (mesures, politiques, pratiques)	Nombre d'organismes conformes (formation tous secteurs; politique documentée sur la formation pour les secteurs comptant 20 employés ou plus)
		9 universités/collèges 4 sociétés d'État <i>Tous sont des organismes gouvernementaux en vertu de la Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP)</i>	Divisions scolaires – 37/37 Universités et collèges – 8/9 (l'élaboration d'un PA est en cours pour l'organisme) Sociétés d'État – 4/4				formé 80 à 90 % de leur personnel. - Manitoba Hydro – 97 % - Ville de Winnipeg – 8 000 employés formés - Le Bureau des personnes handicapées a offert de la formation à 6 983 Manitobains au moyen d'ateliers et de présentations
Petits organismes du secteur public l'Association des municipalités du Manitoba;	31 décembre 2017	Municipalités : 125* *Le nombre est passé à 127 depuis le dernier examen. <i>Ne sont PAS des organismes gouvernementaux en vertu de la LGFP</i>	Municipalités : - 53/127 ou 41,7 % ont un plan - 3/127 ou 2,4 % ont un plan en cours d'élaboration - 72/127 ou 56,7 % ne sont pas encore conformes	1 ^{er} novembre 2018 <i>L'article 3(c) s'applique : Seules les municipalités comptant 20 employés ou plus doivent documenter les politiques et le plan de formation</i>	Municipalités : 127*	Inconnu, à déterminer	Inconnu, à déterminer
Petits organismes du secteur public	31 décembre 2017	OCC : 84 (juin 2018)	OCC :	1 ^{er} novembre 2017	OCC : 84	Inconnu, à déterminer	Inconnu, à déterminer

Organisme	Échéance pour les plans d'accessibilité (PA) en vertu de l'art. 33 de la LAM (deux fois par an)	Nombre total d'organismes en mars 2018	Nombre d'organismes conformes (Plan)	Échéance pour la conformité au Règlement sur la norme de service à la clientèle	Nombre total d'organismes	Nombre d'organismes conformes (mesures, politiques, pratiques)	Nombre d'organismes conformes (formation tous secteurs; politique documentée sur la formation pour les secteurs comptant 20 employés ou plus)
Organismes, conseils et commissions (OCC)		<i>Tous SONT des organismes gouvernementaux en vertu de la LGFP</i>	<p>67/84 des OCC (soit 79,8 %) ont un plan (car ils sont compris dans le Plan du gouvernement du Manitoba) (juin 2018)</p> <p>Le personnel du gouvernement du Manitoba a communiqué avec 58 de ces 67 organismes pour les informer de leur inclusion dans le plan du gouvernement du Manitoba.</p> <p>16 doivent avoir leur propre plan; Le personnel du gouvernement du Manitoba a communiqué avec 9 de ces 16 organismes</p>	<i>L'art. 3(c) ne s'applique pas (les OCC sont des organismes gouvernementaux) : Il faut documenter les politiques et le plan de formation, peu importe la taille de l'organisme</i>			

Organisme	Échéance pour les plans d'accessibilité (PA) en vertu de l'art. 33 de la LAM (deux fois par an)	Nombre total d'organismes en mars 2018	Nombre d'organismes conformes (Plan)	Échéance pour la conformité au Règlement sur la norme de service à la clientèle	Nombre total d'organismes	Nombre d'organismes conformes (mesures, politiques, pratiques)	Nombre d'organismes conformes (formation tous secteurs; politique documentée sur la formation pour les secteurs comptant 20 employés ou plus)
			pour les informer des exigences.				
Organismes qui offrent des biens ou des services directement au public ou à un autre organisme au Manitoba et qui a un ou plusieurs employés au Manitoba :	Sans objet (s.o.) – s'applique uniquement aux organismes du secteur public	s.o.	s.o.	1 ^{er} novembre 2018	Activité d'information : Envoi d'une lettre à 3 626 entreprises et organismes sans but lucratif à propos de la norme de service à la clientèle		
a) Secteur privé (magasins, restaurants, hôtels et fournisseurs de services professionnels, comme les services juridiques ou de soins de santé).	s.o. – s'applique uniquement aux organismes du secteur public	s.o.	s.o.	1 ^{er} novembre 2018 <i>L'article 3(c) s'applique : Seuls les organismes du secteur privé comptant 20 employés ou plus doivent documenter les politiques et le plan de formation</i>	Nombre total d'entreprises au Manitoba : 41 334 (Remarque – Ce chiffre indiqué par Statistique Canada comprend les organismes sans but lucratif) Entreprises du Manitoba comptant 20 employés ou plus : 6 042	À déterminer	À déterminer

Organisme	Échéance pour les plans d'accessibilité (PA) en vertu de l'art. 33 de la LAM (deux fois par an)	Nombre total d'organismes en mars 2018	Nombre d'organismes conformes (Plan)	Échéance pour la conformité au Règlement sur la norme de service à la clientèle	Nombre total d'organismes	Nombre d'organismes conformes (mesures, politiques, pratiques)	Nombre d'organismes conformes (formation tous secteurs; politique documentée sur la formation pour les secteurs comptant 20 employés ou plus)
					* Source : Statistique Canada, 2017		
b) Organismes sans but lucratif; (organismes de bienfaisance, syndicats, lieux de culte, organismes communautaires et associations de membres)	s.o. – s'applique uniquement aux organismes du secteur public	s.o.	s.o.	1 ^{er} novembre 2018 <i>L'article 3(c) s'applique : Seuls les organismes sans but lucratif comptant 20 employés ou plus doivent documenter les politiques et le plan de formation</i>	Organismes sans but lucratif au Manitoba (inclus dans le nombre ci dessus)	À déterminer	À déterminer

* En vertu de la *Loi sur les écoles publiques*, un « **district scolaire** » est un district scolaire qui n'a pas été désigné par le ministre comme un district scolaire éloigné. (« school district ») et une « **division scolaire** » est une division qui a la responsabilité de fournir l'enseignement public de niveau élémentaire et secondaire et un district scolaire éloigné désigné comme tel conformément au paragraphe 3(4), à l'exclusion d'un district scolaire. (« school division »)

Ces ateliers sont caractérisés par : Brandon, Dauphin, Flin Flon, Morden, Portage-la-Prairie, Selkirk, Steinbach, Thompson, Winkler et Winnipeg.

Liste des acronymes utilisés

OCC = Organismes, conseils et commissions

LAM = Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

PA = Plan d'accessibilité

RNSC = Règlement sur la norme de service à la clientèle

LGFP = Loi sur la gestion des finances publiques

MB = Manitoba

s.o. = sans objet

ORS = Office régional de la santé

ORSW– Office régional de la santé de Winnipeg

Annexe C : Plans d'accessibilité – Exigences en vertu de la LAM

Plan annuel d'accessibilité

33(2) En ce qui a trait à l'année 2016 et tous les deux ans par la suite, les organismes du secteur public préparent un plan d'accessibilité qui traite de la reconnaissance et de la suppression des barrières, ainsi que de la prévention de leur création pour les personnes handicapées, dans leurs politiques, leurs programmes, leurs pratiques et leurs services.

Contenu du plan d'accessibilité

Le plan d'accessibilité comporte notamment :

- (a) un compte rendu des mesures que l'organisme du secteur public a prises pour reconnaître et supprimer les barrières ainsi que pour prévenir leur création;
- b) les mesures qu'il envisage de prendre au cours de la période visée par le plan pour reconnaître et supprimer les barrières ainsi que pour prévenir leur création;
- c) les mesures qui existent pour lui permettre d'évaluer les conséquences sur l'accessibilité des personnes victimes des barrières de :
 - (i) ses propositions de politiques, de programme de pratiques et de services,
 - (ii) ses propositions de texte législatif ou de règlement administratif dont l'application lui sera confiée;
- d) les autres renseignements réglementaires.

Consultation requise

33(4) Dans le cadre de la préparation d'un plan d'accessibilité, les organismes du secteur public consultent les personnes victimes des barrières ou les représentants des organismes qui les regroupent. »

Accès au public

33(5) Les organismes du secteur public mettent leurs plans d'accessibilité à la disposition du public.

Plans d'accessibilité combinés

33(6) Il demeure entendu que les conseils de plusieurs municipalités désignées à titre d'organismes du secteur public peuvent convenir de préparer un seul plan d'accessibilité pour l'ensemble d'entre elles.

Annexe D Autres sujets abordés

Des questions ne relevant pas de la portée de cet examen ont été soulevées pendant l'exercice; certaines autres ne pouvaient pas être intégrées à une section particulière du rapport. Voici un aperçu de ces questions.

- Un certain nombre de représentants et de personnes du milieu des personnes handicapées ont mentionné que la Loi devrait inclure d'autres normes d'accessibilité (santé et éducation).
- Des représentants de la communauté francophone ont exprimé des préoccupations concernant les services offerts aux francophones handicapés, soulignant que, dans la plupart des cas, ces services n'étaient offerts que par des intervenants de la santé et des fournisseurs de services anglophones. On craignait que des personnes dont la langue maternelle est le français soient tenues d'apprendre l'anglais, ce qui pourrait contribuer à l'assimilation des francophones à la communauté anglophone.

Des questions ont également été soulevées au sujet de la traduction de la Loi de l'anglais au français; la pertinence de certains termes a été remise en question, car leur traduction, bien que techniquement correcte, ne reflète pas le bon usage de la langue française ou ses particularités.

- Lors du forum public, des représentants de la communauté autochtone se sont dits préoccupés par le fait que l'accès aux services pour les Autochtones handicapés était souvent inadéquat. Ils ont accordé une importance particulière aux services offerts dans les collectivités rurales et nordiques et ont souligné le manque de nombreux services offerts aux Autochtones vivant dans les réserves.
- L'examen a montré qu'il existait des incertitudes quant à la portée de la Loi en ce qui concerne les domaines relevant de la compétence fédérale plutôt que provinciale (p. ex. les bureaux de Postes Canada).

Annexe E - Liste de distribution – Envoi postal d'octobre 2018

Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

Date limite : 1^{er} novembre 2018

1. Associations de grandes entreprises :

- Manitoba Chamber of Commerce
- Winnipeg Chamber of Commerce et autres chambres de commerce de la province
- Fédération canadienne des entreprises indépendantes (chapitre du Manitoba)
- Manitoba Employers Council
- Manitoba Hotel Association
- Manitoba Restaurant and Food Services Association
- Conseil canadien du commerce de détail (Prairies)
- Manitoba Federation of Non-profit Organizations
- World Trade Centre de Winnipeg
- Credit Union Central

2. Principaux modes de distribution aux organismes sans but lucratif :

- Fédération des organismes sans but lucratif du Manitoba (distribution à 7 000 organismes)
- Centraide Winnipeg
- Manitoba Federation of Labour
- Institutions religieuses, par exemple, Diocèse anglican de la Terre de Rupert

3. Conseils sectoriels :

- Manitoba Customer Contact Association
- Alliance of Manitoba Sector Councils
- Manufacturiers et exportateurs du Canada
- Film Training Manitoba
- Food and Beverage Manitoba
- Secteur des technologies de l'information et de la communication du Manitoba
- The Forks Renewal Corporation
- Corporation de développement du nord de l'avenue Portage
- Manitoba Aerospace Inc.
- Manitoba Aviation Council
- Manitoba Construction Sector Council
- Manitoba Environmental Industries Association
- Manitoba Music
- Manitoba Print Industry Association

- Manitoba Tourism Education Council
- New Media Manitoba
- Manitoba Federation of Non-profit Organizations
- Northern Manitoba Sector Council
- Workplace Education Manitoba

4. Municipalités

- Association of Manitoba Municipalities
- 127 petites municipalités

5. Les organismes admissibles sont notamment les suivants :

- Chartered Professionals in Human Resources Manitoba
- Ordre des infirmières et des infirmiers auxiliaires du Manitoba
- College of Midwives of Manitoba
- Ordre des ergothérapeutes du Manitoba
- Ordre des pharmaciens du Manitoba
- L'Association manitobaine de physiothérapie
- Engineers Geoscientists
- Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba
- Conseil d'assurance du Manitoba
- Société du Barreau du Manitoba
- Manitoba Association of Architects
- Manitoba Association of Medical Radiation Technologists
- Manitoba Association of Optometrists
- Manitoba Athletic Therapists' Association
- Association du Barreau du Manitoba
- Association des chiropraticiens du Manitoba
- Ordre des travailleurs sociaux du Manitoba
- The Manitoba Dental Association
- Association des naturopathes du Manitoba 20-01-0635
- Association des chiropraticiens du Manitoba
- Manitoba Professional Planners Institute (MPPI)
- Manitoba Real Estate Association
- Manitoba Veterinary Medical Association
- Massage Therapy Association of Manitoba
- Midwives Association of Manitoba
- Ordre des comptables professionnels agréés du Manitoba
- Pharmacists Manitoba
- Opticians of Manitoba
- The Professional Interior Designers Institute of Manitoba
- Association des psychologues du Manitoba