

Conseils en matière de consultation

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba
du Gouvernement du Manitoba

Obligation de consultation en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

En vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, tous les organismes du secteur public du Manitoba doivent élaborer un plan d'accessibilité. Les organismes visés comprennent le Gouvernement du Manitoba, les municipalités, les offices régionaux de la santé, les Sociétés d'État, les établissements postsecondaires et les divisions scolaires, ainsi que les organismes, conseils et commissions publics. L'article 33(4) de la Loi stipule ce qui suit :

« 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. »

Qu'est-ce que la consultation en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains?

La consultation est une relation bidirectionnelle dans le cadre de laquelle les organismes du secteur public demandent et reçoivent l'opinion des résidents, des clients ou des collectivités sur les politiques, programmes ou services qui les touchent. La consultation devrait avoir lieu à divers moments du processus de planification :

- lors de l'évaluation des politiques et programmes existants;
- pour aider à identifier les priorités;
- pour aider lors de l'élaboration des nouvelles politiques ou des nouveaux programmes;
- lors de la surveillance des nouvelles initiatives.

Rien pour nous sans nous

Les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration des décisions et des plans qui les concernent. Elles ont, après tout, l'expertise requise. L'inclusion commence lorsqu'on encourage activement les intervenants à participer. Toute consultation concernant la préparation d'un plan d'accessibilité bénéficiera de la participation d'une vaste gamme de personnes, notamment :

- en priorité, les personnes handicapées et leurs organisations;
- les parents et aidants naturels de personnes handicapées;
- les fournisseurs de services et les experts sur les questions concernant les personnes handicapées.

Planifiez votre consultation

Pensez aux questions que vous voulez poser, et aux personnes qui seront le mieux placées pour y répondre.

Commencez par déterminer le type de rétroaction qui vous sera le plus utile pour identifier les obstacles potentiels. Envisagez ce qui suit :

- l'attitude du personnel;
- l'information et la communication;
- les obstacles technologiques;
- les obstacles physiques;
- les obstacles systémiques (liés aux politiques et aux processus).

Identifiez ensuite, à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation, les intervenants clés qui peuvent offrir le plus d'information et d'expérience personnelle sur la manière de faire face à ces obstacles et de les surmonter.

Il existe au Manitoba de nombreuses organisations de personnes handicapées qui peuvent conseiller les organismes du secteur public sur les questions d'accessibilité et d'inclusion.

Si vous effectuez une recherche sur le terme « disability organization » sur le site Manitoba's Community Services Directory (<http://www.contactmb.org/>, en anglais seulement), vous y trouverez les coordonnées les plus récentes de telles organisations.

Organisez des consultations accessibles

Dans votre avis de consultation, invitez les participants à vous faire part des mesures d'adaptation pour personnes handicapées dont ils ont besoin. Assurez-vous que les consultations sont accessibles en utilisant une liste de vérification des mesures d'adaptation pour personnes handicapées (en anglais seulement) :

<http://www.accessibilitymb.ca/disability-accomodations-checklist.html>

Valorisez vos conseillers

Établissez un budget pour la consultation. Pensez à offrir une rétribution aux participants, comme vous le feriez avec n'importe quel expert-conseil, afin de leur montrer que vous reconnaissez la valeur de leur temps et de leur expertise. Lors des rencontres, offrez des collations et des boissons pour bien accueillir les participants et satisfaire aux besoins alimentaires de certains handicaps, comme le diabète. Offrez aux participants de rembourser leurs coûts de participation, tels que les coûts de transport et de stationnement.

Fournissez de la documentation de contexte

Avant la consultation, donnez aux participants l'occasion de se familiariser avec le sujet et de considérer de quelle manière leur expertise y est liée. Fournissez de la documentation de contexte sur la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et sur votre organisation, sous une forme facile à comprendre y compris pour les personnes ayant des problèmes de communication ou de compréhension.

Par exemple, si vous cherchez de la rétroaction sur les obstacles à la participation dans votre organisme, des documents de contexte sur les

types d'obstacles à l'accessibilité pourraient aider les participants à penser à une vaste gamme d'obstacles, au-delà des obstacles physiques. Pensez à partager la liste « Les types de barrières » et les

solutions proposées sur le site <http://www.accessibilitymb.ca/types-of-barriers.fr.html>

Types de consultation

La consultation peut prendre de nombreuses formes. Si vous examinez la manière dont se déroulent déjà les interactions entre votre organisme et divers intervenants, vous pouvez incorporer la consultation directement dans vos activités et communications en cours. Plus votre organisme encourage la participation des intervenants, plus votre consultation vous permettra d'en apprendre. Ceux qui ont une expérience limitée des obstacles à l'accessibilité trouveront particulièrement éducatif de communiquer directement avec les personnes handicapées.

1. Appels téléphoniques

Votre organisme connaît peut-être déjà des organisations représentant des Manitobains handicapés ou leur offrant des services. Une option consiste à préparer 5 à 10 questions à poser par téléphone à ces organisations afin d'obtenir leur opinion sur la gamme d'obstacles et leurs répercussions. De plus, si vous communiquez déjà par téléphone avec des clients pour leur rappeler des rendez-vous ou avec des mécènes pour les aviser d'évènements futurs, vous pourriez souhaiter les sonder sur leur expérience en matière d'accessibilité. Offrez d'autres formats. Les courriels et les textos sont des options pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Avantages

- Les appels téléphoniques aident à établir les présentations entre organisations.
- On peut obtenir des renseignements de haut niveau sans avoir à déboursé beaucoup.

Inconvénients

- Un appel téléphonique ne donne pas le temps d'engager pleinement le participant sur le sujet.
- Un répondant peut être préoccupé par l'interruption de ses autres activités.
- Il faut parfois du temps et plusieurs appels pour joindre la bonne personne.

2. Formulaires de rétroaction

De nombreuses organisations cherchent à obtenir de la rétroaction de leurs clients, mécènes et participants de manière continue. Si vous demandez de la rétroaction à la fin d'un événement public, ajoutez une question sur l'accessibilité de l'information et du lieu. Une autre option est de demander de la rétroaction sur l'accessibilité à votre comptoir de réception ou sur votre site Web. Assurez-vous que le formulaire est accessible et offert dans d'autres formats.

Avantages

- Les répondants peuvent fournir leur rétroaction sur le site Web au moment qui leur convient et du lieu qui leur convient.
- La rétroaction est intégrée dans les interactions ordinaires sans grands frais supplémentaires.

Inconvénients

- Le taux de participation peut être faible, car il y a peu de motivation à donner de la rétroaction.
- Les répondants vont probablement baser leur réponse sur un incident spécifique qui les a touchés, plutôt que d'offrir une opinion sur les priorités plus générales d'accessibilité de l'organisation.

3. Sondages par courriel et en ligne

Les sondages par courriel et en ligne peuvent être utilisés pour communiquer avec une vaste gamme d'employés, de clients, de mécènes et de participants afin de recueillir des renseignements sur un sujet spécifique, tel que l'accessibilité. Un sondage peut être un bon point de départ pour déterminer les priorités d'un plan d'accessibilité.

Tous les outils de sondage en ligne ne sont pas nécessairement accessibles. Un des favoris au Canada est Qualtrics.

Avantages

- Un sondage permet une évaluation quantitative de l'opinion de la collectivité.
- Un sondage est une manière rapide et bon marché de sonder un grand nombre de personnes.

Inconvénients

- Un sondage repose sur un niveau de connaissance ou d'opinion qui n'existe peut-être pas.
- Un sondage ne contribue pas à l'élaboration d'une relation bidirectionnelle.

4. Entrevues, groupes de discussion et tables rondes

Entrevues et discussions en personne sont un bon moyen d'explorer une question soulevée au moyen d'un sondage préliminaire, par exemple pour déterminer les priorités à court terme les plus importantes. Les groupes de discussion visent souvent à répondre à une série de questions, alors que les « tables rondes » encouragent les participants à soulever de nouvelles questions et à présenter de nouvelles perspectives. Ces deux types de discussion sont un bon moyen de faire participer les collectivités ayant un intérêt commun, par exemple les employés et les clients d'une organisation, ou des participants des régions urbaines et des régions rurales.

Distribuez de la documentation de contexte et un ordre du jour avant, et demandez aux participants de quelles mesures d'adaptation ils ont besoin pour participer.

Avantages

- Une vaste gamme de perspectives sont représentées. Par exemple, les bateaux de trottoir qui conviennent aux utilisateurs de fauteuil roulant peuvent être considérés comme dangereux par les personnes malvoyantes.
- Les relations avec les intervenants et la reddition de compte sont renforcées.
- Les discussions ouvertes permettent d'accroître la connaissance générale de la collectivité sur l'accessibilité et l'organisation.

Inconvénients

- Sans une bonne modération, l'opinion de certains participants pourrait dominer la discussion et le rapport.
- Il faut établir un budget permettant suffisamment de ressources humaines et financières.
- Le rapport sera de nature qualitative et peut être considéré comme subjectif par certains.

5. Ateliers en petits groupes

Les ateliers sont l'idéal pour les groupes plus importants et pour traiter de plus d'un sujet à la fois. Un atelier commence souvent par une présentation, suivie d'une période de questions. Les participants sont ensuite répartis en petits groupes afin de discuter de sujets spécifiques. Il arrive que chaque groupe se voit assigner un sujet différent. Chaque groupe prend des notes sur les points de discussion principaux et présente ensuite un compte rendu à l'ensemble des participants. Dans le cadre d'une discussion sur un plan d'accessibilité, on pourrait demander aux participants de discuter de leur expérience avec divers types d'obstacles et d'offrir leurs priorités en matière de solutions.

Distribuez de la documentation de contexte et un ordre du jour avant, et demandez aux participants de quelles mesures d'adaptation ils ont besoin pour participer.

Avantages

- Une vaste gamme de perspectives sont représentées.
- Les relations avec les intervenants et la reddition de compte sont renforcées.
- Les discussions ouvertes permettent d'accroître la connaissance générale de la collectivité sur l'accessibilité et l'organisation.
- Une variété de sujets peuvent être discutés simultanément.

Inconvénients

- Sans une bonne modération, l'opinion de certains participants pourrait dominer la discussion et le rapport.
- Il faut établir un budget permettant suffisamment de ressources humaines et financières.
- Le rapport sera de nature qualitative et peut être considéré comme subjectif par certains.

6. Participez aux événements organisés par les organisations intervenantes et le Bureau des personnes handicapées.

Pour développer une perspective plus large sur l'accessibilité et les questions concernant les personnes handicapées, pensez à participer à l'un des nombreux forums ou assemblées générales annuelles organisées au Manitoba. Il s'agit là d'un excellent moyen d'obtenir de l'information contextuelle sur laquelle baser votre plan d'accessibilité.

Avantages

- Il faut peu de ressources humaines et financières (la participation est souvent gratuite).
- Il y a une emphase sur les priorités du groupe intervenant.
- Vous pourrez bâtir des relations communautaires.

Inconvénients

- Participer vous permet d'acquérir de l'information contextuelle, mais n'offre pas de réponses aux questions visées par la consultation.
- La date et l'ordre du jour pourraient ne pas convenir à vos besoins.
- Si la participation est limitée à un seul représentant de l'organisation, le rapport sera très subjectif.

Pour plus d'informations ou pour demander l'autres formats :

Visitez **accessibilitéMB.ca** ou contactez :

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba

240, rue Graham, bureau 630, Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Téléphone : 204 945-7613, à Winnipeg

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Télécopieur : 204 948-2896

Adresse électronique : MAO@gov.mb.ca

Avertissement légal : Ces informations complètent l'application des règlements en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (AMA) et ne constituent pas des conseils juridiques.