

L'heure d'un Manitoba sans barrières
est venue.

Rapport sur le deuxième examen de la Loi sur
l'accessibilité pour les Manitobains

Sarah Lugtig Riezebos

Évaluatrice

Juillet 2023

Le présent document est disponible dans d'autres formats, sur demande.

Veillez communiquer avec le Bureau de l'accessibilité du Manitoba à mao@gov.mb.ca ou au
204 945-7613.

Reconnaissance territoriale

Nous tenons d'abord à souligner que le présent examen a été réalisé dans la province du Manitoba, sur les territoires visés par les traités 1 à 10 conclus il y a plus d'un siècle pour servir de base aux relations actuelles entre les peuples souverains. Le Manitoba se trouve également sur les territoires ancestraux des Ojibwés, des Cris, des Oji-Cris, des Dakotas, des Dénés et des Inuits, ainsi que sur le territoire des Métis de la Rivière-Rouge. À la lumière de cette histoire et de la compréhension de nos droits, de nos rôles et de nos responsabilités au titre de ces traités, nous nous engageons à avancer dans un esprit de partenariat, de collaboration et de réconciliation alors que nous apprenons ensemble et envisageons les possibilités qui s'offrent à nous¹.

¹ Cette reconnaissance territoriale s'inspire des conseils figurant sur la page Web de l'Université Trent : [How to do a Land Acknowledgment - Teaching & Learning - Trent University](#) (en anglais seulement).

Juillet 2023

Rochelle Squires
Ministre responsable de l'Accessibilité
Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Madame la Ministre,

J'ai le privilège de vous présenter mon rapport sur les conclusions et les recommandations tirées du deuxième examen de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, conformément à l'article 39 de la Loi et au cadre de référence de l'examen.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Sarah Lugtig Riezebos
Évaluatrice

Table des matières

Introduction	7
L'objet ou le but de la Loi.....	8
Supprimer les barrières et garantir l'accessibilité	8
Des progrès importants d'ici 2023	8
Protection complète des droits de la personne.....	9
Une approche axée sur les droits de la personne pour comprendre le handicap.....	9
Comment la Loi atteint-elle ses objectifs?.....	11
Obligation de disposer d'un plan d'accessibilité.....	11
Processus d'élaboration des normes d'accessibilité.....	12
Responsabilités de la ministre et du Bureau de l'accessibilité du Manitoba	13
Application et exécution de la Loi.....	14
Examens périodiques	14
Mon point de vue d'évaluatrice.....	14
Activités d'examen de la Loi	15
Cadre de référence de l'examen.....	15
Consultation et participation	15
Examen de documents.....	16
Conclusions de l'examen.....	17
Processus d'élaboration des normes	17
Progrès réalisés au cours de la période d'examen	17
Domaines nécessitant une attention particulière	18
Plans d'accessibilité des organismes du secteur public.....	30
Progrès réalisés	30
Domaines nécessitant une attention particulière	31
Mise en œuvre des normes adoptées par voie de règlement.....	32
Progrès réalisés	32
Domaines nécessitant une attention particulière	39
Reddition de comptes et conformité.....	49
Progrès réalisés	49
Domaines nécessitant une attention particulière	52
Niveau de ressources, temps et activités nécessaires au soutien de la mise en œuvre de la Loi	54
Progrès réalisés	54

Domaines nécessitant une attention particulière	55
Résumé des principales constatations de l'examen	58
Recommandations pour améliorer l'efficacité de la Loi	59
Niveau de ressources, temps et activités nécessaires au soutien de la mise en œuvre de la Loi	59
Processus d'élaboration des normes	61
Mise en œuvre des normes	62
Reddition de comptes et conformité	63
Planification en matière d'accessibilité	65
Suggestions pour le prochain examen	65
Remerciements	67
Conclusion	69
Annexe A – Cadre de référence de l'examen législatif de 2023 concernant la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains	70
Annexe B – Ce que nous avons appris : les forums publics	75
Forum public de Brandon, le 20 avril 2023	75
Contexte	75
Résumé des discussions	75
Rétroactions à propos du forum	78
Forum public de Thompson, le 2 mai 2023	78
Contexte	78
Résumé des discussions	78
Rétroactions à propos du forum	79
Forum public de Winnipeg, le 15 mai 2023	80
Contexte	80
Résumé des discussions	80
Rétroactions à propos du forum	83
Forum public en ligne, le 16 mai 2023 (dans la soirée)	83
Contexte	83
Résumé des discussions	84
Annexe C – Ce que nous avons appris : le sondage de Participationmb.ca/Engagemb.ca	86
Annexe D – Réponse aux conclusions et aux recommandations du premier examen indépendant de la Loi	96
Section 1 : Processus d'élaboration des normes	96
Section 2 : Plans d'accessibilité : Secteur public et gouvernement	97

Section 3 : Mise en œuvre de la norme de service à la clientèle	98
Section 4 : Reddition de comptes et conformité	99
Section 5 : Sensibilisation et information du public	99
Section 6 : Bureau des personnes handicapées.....	100
Section 7 : Conseil consultatif de l'accessibilité.....	102

Introduction

Madame Squires, ministre responsable de l'Accessibilité du Manitoba (la ministre), m'a choisie au début de l'année pour diriger l'examen de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la Loi). La Loi prévoit un examen quinquennal de son efficacité. C'est pour moi un honneur de mener cet examen et j'espère qu'il appuiera le travail que de nombreuses personnes accomplissent déjà pour rendre le Manitoba plus accessible.

La Loi est entrée en vigueur en décembre 2013. Elle prévoit un processus permettant de prévenir et de supprimer les barrières qui empêchent les personnes handicapées (désignées dans le présent rapport « personnes victimes de barrières ») de participer sur un pied d'égalité à la vie de notre société. La prévention et la suppression des barrières améliorent également l'expérience de nombreux autres Manitobains et des personnes qui visitent notre province.

Les formes que peuvent prendre ces barrières sont nombreuses. Elles peuvent être liées à la conception d'un bâtiment ou d'un espace extérieur, comme c'est le cas lorsque des escaliers vous empêchent d'entrer si vous utilisez un fauteuil roulant ou un déambulateur. Elles peuvent être liées à l'attitude, par exemple lorsqu'un superviseur réagit de manière négative ou exige des renseignements médicaux non pertinents avant de s'attaquer à une barrière sur votre lieu de travail. Les barrières peuvent avoir des répercussions sur la manière dont nous utilisons un ordinateur ou dont nous obtenons des renseignements, et peuvent se retrouver dans une loi ou une politique, voire être soutenues par celles-ci.

Dans les pages qui suivent, j'aborderai les sujets suivants :

- L'objet ou le but de la Loi
- Comment la Loi atteint-elle ses objectifs?
- Mon point de vue d'évaluatrice
- Les activités d'évaluation de l'efficacité de la Loi
- Les conclusions tirées de l'examen
- Les recommandations tirées de l'examen
- Les recommandations pour la planification du prochain examen

Si vous ne connaissez pas la Loi ou si vous avez des doutes concernant vos droits ou vos responsabilités en vertu de celle-ci, vous n'êtes pas seul. J'estime que des progrès ont été accomplis dans la mise en place du régime de réglementation prévu par la Loi, mais que celui-ci n'a pas atteint son plein potentiel et que ses effets sont restés limités. Une prise d'initiative au plus haut niveau de la part du gouvernement, une planification à long terme et beaucoup plus de ressources seront nécessaires pour que la population

manitobaine connaisse ses droits et ses responsabilités en vertu de la Loi et qu'elle les exerce ou les assume.

L'accessibilité est une question qui nous concerne tous. Nous nous heurtons déjà, nous et nos proches, à des barrières invalidantes ou pouvons nous attendre à l'être plus tard dans nos vies. Des études récentes montrent que nous nous soucions de l'accessibilité et que nous sommes désireux de disposer d'un Manitoba accessible. Nous comprenons qu'une telle accessibilité est essentielle pour notre économie et notre qualité de vie. Il est temps de donner au régime d'accessibilité du Manitoba les moyens de réussir!

L'objet ou le but de la Loi

Pour évaluer l'efficacité de la Loi, il faut avant tout en comprendre l'objet ou le but.

Supprimer les barrières et garantir l'accessibilité

À l'article 2², la Loi décrit son objet comme visant à « garantir l'accessibilité » en « en supprimant les barrières qui bloquent les personnes [...] et en empêchant la création de telles barrières » dans les domaines suivants :

- l'emploi;
- le logement et l'hébergement;
- le cadre bâti, y compris les installations, les bâtiments, les constructions et les locaux, ainsi que les infrastructures de transport, notamment de transport en commun;
- la façon dont les biens, les services et les renseignements sont fournis et reçus;
- toutes les autres activités et entreprises désignées par un règlement adopté en vertu de la Loi.

L'article 1 de la Loi définit une barrière comme « 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 ».

Des progrès importants d'ici 2023

² Lorsque l'on parle d'une loi comme la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, le mot « article » s'entend d'un paragraphe numéroté de la loi qui énonce la ou les règles sur un sujet donné. Si un article contient plus d'une phrase, chaque phrase est généralement séparée et appelée paragraphe. Pour illustrer mon propos, j'ai reproduit ci-dessous l'article 23 de la Loi. Ensemble, ces phrases constituent l'article 23. Chacune de ces phrases représente un paragraphe, à savoir les paragraphes 23(1) et 23(2).

Nomination d'inspecteurs

23(1) Le ministre peut nommer des inspecteurs pour l'application de la présente loi.

Désignation

23(2) Le ministre peut, aux conditions qu'il indique, désigner une personne ou une catégorie de personnes pour exercer les fonctions d'inspecteur à l'égard des questions mentionnées dans l'acte de désignation.

Non seulement la Loi exige que le Manitoba devienne accessible, mais elle prévoit également que des progrès importants seront accomplis au cours des dix premières années suivant son adoption. Le paragraphe 8(4) exige que les cadres de références pour les normes établies en vertu de la Loi permettent des « progrès importants en vue de la garantie de l'accessibilité au plus tard en 2023 ».

Protection complète des droits de la personne

L'objectif sous-jacent de la Loi est d'assurer une protection complète des droits des personnes victimes de barrières à l'égalité tout en les protégeant contre toute discrimination. La Charte canadienne des droits et libertés (la Charte), qui fait partie intégrante de la Constitution canadienne, et le Code des droits de la personne du Manitoba protègent ce droit fondamental. Ces textes prévalent sur toute autre loi, car les droits de la personne sont universels et liés au fait même d'être un être humain. Nous sommes nés avec nos droits de la personne et ces derniers ne peuvent pas nous être retirés. Nous bénéficions tous de la même manière des droits de la personne, indépendamment de nos caractéristiques personnelles telles que l'ascendance, le sexe ou le handicap.

La définition d'une barrière reflète l'objectif de la Loi en matière de droits de la personne. Elle couvre les éléments, les politiques et les pratiques discriminatoires à l'égard des personnes sur la base d'un handicap³. Dans son préambule ou sa déclaration liminaire, la Loi souligne également son objectif en matière de droits de la personne. Elle reconnaît les protections existantes pour les personnes victimes de barrières octroyées par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (la Convention) et l'article 15 de la Charte. Elle précise en outre que :

la garantie de l'accessibilité pour les Manitobains nécessite une approche systémique et proactive venant compléter le Code des droits de la personne.

Une approche axée sur les droits de la personne pour comprendre le handicap

La Loi étant une loi sur les droits de la personne, elle exige une approche axée sur les droits de la personne pour comprendre le handicap. Les personnes qui ont travaillé sur la Convention et l'ont rédigée ont adopté cette approche que les Nations Unies ainsi que les cours et les tribunaux canadiens des droits de la personne appliquent. Cette

³ Pour obtenir une analyse quant à l'approche juridique permettant de déterminer une discrimination en vertu de la Constitution et des lois provinciales sur les droits de la personne, veuillez vous reporter aux affaires suivantes : Fraser c. Canada (Procureur général), 2020 CSC 28 (CanLII) au paragraphe 27 et Stewart c. Elk Valley Coal Corp., 2017 CSC 30 (CanLII), [2017] 1 RCS 591 au paragraphe 24.

approche considère les déficiences physiques ou mentales comme une partie inéluctable de l'être humain et note que les problèmes auxquels se heurtent les personnes handicapées ne sont pas provoqués par leurs déficiences. Ils sont dus au fait que notre monde est conçu principalement pour satisfaire aux besoins des personnes qui ne sont pas handicapées, ce qui crée des barrières pour celles qui le sont. Lesdites barrières donnent lieu à une inégalité de traitement et à des résultats inégaux pour les personnes handicapées. Il s'agit d'une violation des droits de la personne⁴.

L'approche axée sur les droits de la personne rejette le modèle « médical » et le modèle « caritatif » en matière de handicap. Le modèle médical « considère le handicap comme un problème de santé qu'il faut soigner ou guérir. Les personnes handicapées ne sont pas perçues comme des détentrices de droits ». Dans le même ordre d'idées, le modèle caritatif « considère le handicap comme un fardeau ou un "problème" que les personnes non handicapées doivent résoudre. Les personnes handicapées sont perçues comme des objets de charité et de pitié, ce qui perpétue les attitudes et stéréotypes négatifs »⁵.

En matière de handicap, le modèle médical et le modèle caritatif trouvent leur origine dans le traitement des personnes victimes de barrières tout au long de l'histoire. Depuis des siècles, les personnes victimes de barrières subissent, au moins dans les sociétés européennes et coloniales, de la violence, de la négligence, de l'exclusion, de la marginalisation et de la discrimination. Les personnes victimes de barrières ont été forcées de vivre dans des institutions, stérilisées sans leur consentement et interdites d'entrée dans notre pays. Les barrières ont empêché les personnes qui en étaient victimes d'être éduquées ou d'obtenir un bon emploi, ou encore de participer à de nombreuses activités que d'autres considèrent comme allant de soi⁶.

Les effets de ce passé douloureux et des croyances et attitudes qui en découlent persistent aujourd'hui. Les Manitobains qui sont victimes de barrières continuent à faire moins d'études, à être aux prises avec des taux de chômage plus élevés, à avoir des revenus plus faibles et à vivre dans des logements de moins bonne qualité et moins abordables. En fait, le « handicap » reste le motif de discrimination le plus fréquemment cité dans les plaintes déposées auprès de la Commission des droits de la personne du Manitoba en vertu du Code des droits de la personne du Manitoba. En outre, les Manitobains victimes de barrières subissent souvent une discrimination fondée sur

⁴Pour en savoir plus sur l'application de l'approche axée sur les droits de la personne par les Nations Unies, veuillez consulter le site Web suivant : [Le HCDH et les droits des personnes handicapées](#).

⁵Citation tirée du document suivant, à la page 4 : [Lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans la langue écrite et orale – Office des Nations Unies à Genève](#).

⁶ Veuillez vous reporter à la page 3 du document suivant : [Politique sur le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap \(ohrc.on.ca\)](#).

d'autres caractéristiques protégées par le Code des droits de la personne, comme la race, le sexe, l'orientation sexuelle ou l'âge⁷.

Les attitudes et les comportements qui sont nés du modèle médical et du modèle caritatif ainsi que la discrimination qui en résulte et que la Loi vise à combattre sont souvent appelés « capacitisme ». Comme l'explique Inclusion Canada dans le cadre de sa campagne « Voilà le capacitisme », « [l]e capacitisme est la croyance qu'il est "normal" de ne pas avoir de handicap et que la normalité est préférable. Il s'agit d'une discrimination fondée sur le handicap »⁸.

Le site Web du régime d'accessibilité du gouvernement du Canada explique que le capacitisme peut être « intentionnel ou non ». Par exemple, « le traitement d'une personne en situation de handicap comme si elle est inapte ou manque d'intelligence » représente un capacitisme intentionnel. Le capacitisme involontaire « peut être tout aussi nuisible » et concerne des éléments comme « la création de documents ou d'autre matériel qui paraissent bien, mais qui sont inaccessibles aux personnes en situation de handicap visuel » et « la planification d'événements auxquels certaines personnes en situation de handicap ne peuvent pas participer de manière confortable et en toute sécurité »⁹.

Il est impératif d'adopter une approche axée sur les droits de la personne pour comprendre l'objet de la Loi et veiller à ce qu'elle ait l'effet escompté. Une telle approche nous aide à rester concentrés sur un avenir meilleur où l'accessibilité sera la norme. Comme le stipulent les principes de l'accessibilité énoncés au paragraphe 2(2) de la Loi, un Manitoba accessible offre un accès sans barrières aux lieux, aux événements et aux fonctions et accorde aux personnes une égalité de chances et de résultats. Cela doit se faire sans créer ni perpétuer des différences attribuables au handicap d'une personne. Dans un Manitoba accessible, il incombe aux personnes et aux organismes responsables de la création ou de la perpétuation de barrières de les reconnaître, de les prévenir et de les supprimer.

Comment la Loi atteint-elle ses objectifs?

Comme le décrit plus précisément la présente section, la Loi entend atteindre ses objectifs en mettant en place un régime de réglementation applicable et de large portée.

⁷ Ces observations sont étayées par les commentaires formulés par écrit par la Commission des droits de la personne du Manitoba dans le cadre du présent examen et qui seront prochainement publiés sur le site Web de la Commission.

⁸ [Voilà le capacitisme – Inclusion Canada](#)

⁹ [Annexe : Considérations en matière d'inclusivité linguistique – Canada.ca](#)

Ce régime est semblable à d'autres régimes établis par le gouvernement provincial, comme celui concernant la sécurité et l'hygiène du travail.

Outre l'adoption d'une approche axée sur les droits de la personne, il importe de rappeler en quoi consiste ce régime et pourquoi il a été choisi. La Loi vise à fournir une approche globale de l'accessibilité pour les personnes victimes de barrières. Cette approche vient compléter d'autres dispositifs de lutte contre la discrimination. Nous avons besoin de ce régime de réglementation, car la discrimination fondée sur le handicap, désignée par le terme « barrières » dans la Loi, est très répandue et persistante. Nous en avons également besoin parce que les gens et les organismes ne sont pas toujours conscients des barrières qu'ils peuvent créer ou faire perdurer. Ils ont besoin d'aide pour les reconnaître et adopter des solutions. L'établissement de normes en vertu de la Loi est un moyen efficace pour reconnaître les principales barrières dans des domaines d'activité particuliers. Ces normes indiquent également aux organismes ce qu'ils doivent faire pour prévenir la création de barrières, les supprimer ou trouver des solutions de remplacement.

Obligation de disposer d'un plan d'accessibilité

L'une des principales caractéristiques de la Loi est l'obligation pour le gouvernement provincial et la plupart des organismes qui y sont liés d'élaborer et de publier des plans d'accessibilité. La Loi qualifie ces organismes d'« organismes du secteur public ». Il s'agit par exemple des municipalités et des divisions scolaires. Ces organismes doivent tenir à jour et publier leurs plans tous les deux ans et consulter les personnes victimes de barrières ainsi que les organismes de défense de ces dernières au moment d'élaborer et de mettre à jour leurs plans.

Un plan d'accessibilité doit dresser la liste des mesures que l'organisme public a prises et prendra pour répertorier, prévenir et supprimer les barrières qui bloquent les personnes. Un tel plan doit également décrire les mesures mises en place pour déterminer si les nouvelles mesures et politiques établies sont accessibles.

Processus d'élaboration des normes d'accessibilité

La Loi prévoit un processus d'élaboration de règlements appelés « normes d'accessibilité ». Un règlement est un texte législatif plus détaillé que le gouvernement peut adopter pour atteindre les objectifs d'une loi votée par l'Assemblée législative (nos élus).

Une norme d'accessibilité (norme) répertorie les barrières qui bloquent les personnes dans un domaine d'activité particulier, comme le service à la clientèle, l'emploi ou le

transport, et les solutions qui doivent être mises en place pour y remédier. Les organismes concernés par une norme sont tenus d'adopter ces solutions.

En vertu de la Loi, il incombe au Conseil consultatif de l'accessibilité (le Conseil) de formuler des recommandations quant au contenu d'une norme. Les membres du Conseil comprennent des personnes victimes de barrières et des personnes impliquées dans les organismes touchés, comme les municipalités, les entreprises du secteur privé et les divisions scolaires.

Les paramètres d'élaboration représentent le point de départ d'une norme. Il s'agit d'un document que la ministre remet au Conseil et publie en ligne. Il définit de manière générale les personnes et les choses concernées par la norme.

Le Conseil met généralement sur pied un comité spécial, appelé comité d'élaboration de la norme, pour l'aider à formuler ses recommandations. Les membres de ce comité connaissent bien le domaine couvert par la norme et les barrières courantes dans ce domaine.

Pour formuler ses recommandations, le Conseil consulte les personnes victimes de barrières, les organismes concernés et de nombreux autres acteurs. Il remet ensuite la version définitive de ses recommandations au ministre.

Après examen des recommandations, la ministre décide des éléments à intégrer, à modifier ou à supprimer au moment de l'élaboration de la norme sous la forme d'un règlement. Les recommandations du Conseil et un projet de norme doivent ensuite être mis en ligne pour solliciter les commentaires du public. La ministre examine les commentaires du public avec le Conseil et prépare la version définitive de la norme qui sera adoptée par le gouvernement.

Jusqu'à présent, chaque norme est généralement entrée en vigueur pour différents types d'organismes à différents moments. Elle s'applique d'abord au gouvernement du Manitoba, un an après son adoption. Les autres organismes du secteur public, à l'exception des petites municipalités, sont ensuite concernés l'année suivante. Tous les autres organismes concernés qui comptent au moins un employé, y compris les petites municipalités, suivent un an plus tard.

Suivant ce modèle, trois normes sont désormais en place :

- la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, en vigueur pour tous les organismes concernés depuis le 1^{er} novembre 2018;
- la norme d'accessibilité à l'emploi, en vigueur pour tous les organismes concernés depuis le 1^{er} mai 2022;

- la norme en matière de renseignements et de communication accessibles, qui est entrée en vigueur pour le gouvernement du Manitoba le 1^{er} mai 2023. Elle s'appliquera progressivement aux autres organismes concernés au cours des deux prochaines années.

Une quatrième norme, la norme d'accessibilité pour le transport, est sur le point d'être présentée au gouvernement en vue de son adoption. Son calendrier sera différent. Le gouvernement rédige actuellement une cinquième norme sur la base des recommandations formulées par le Conseil. Elle couvrira la conception des espaces publics extérieurs.

Responsabilités de la ministre et du Bureau de l'accessibilité du Manitoba

En vertu de la Loi, la ministre doit s'acquitter des responsabilités suivantes :

- assurer la sensibilisation à propos des barrières;
- promouvoir les activités visant à supprimer les barrières et à empêcher leur création;
- encadrer l'élaboration des normes et veiller au respect de celles-ci;
- veiller à ce que les personnes victimes de barrières et les organismes concernés soient consultés, au besoin.

Chaque année, la ministre doit également publier un plan et un rapport sur ses propres activités et les activités du Conseil en vertu de la loi.

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba (le Bureau de l'accessibilité) est le principal service gouvernemental qui soutient la ministre dans cette tâche. Une section au sein du ministère des Familles aide à la préparation des normes qui seront adoptées par le gouvernement sous la forme de règlements. Lorsque la Loi fait référence au ministre ou à la ministre, elle reconnaît que le ou la ministre en question agit souvent par l'intermédiaire de ces fonctionnaires et d'autres employés du gouvernement. Les avocats qui travaillent pour Justice Manitoba rédigent le règlement qui contient la norme en étroite collaboration avec les représentants de la ministre.

Application et exécution de la Loi

La Loi prévoit la nomination d'un directeur ou d'une directrice qui veille à l'application de la Loi, exerce les attributions qui lui sont conférées pour s'assurer que les organismes respectent la Loi et conseille la ministre relativement à l'application de la Loi. La sous-ministre des Familles (la sous-ministre) occupe actuellement ce poste.

La Loi prévoit également des mesures d'application que l'on retrouve habituellement dans les autres régimes du gouvernement provincial. Il s'agit notamment des inspections, des injonctions faites aux organismes de respecter la Loi ou les normes, des sanctions pécuniaires en cas de non-respect de la Loi ou des normes et des poursuites judiciaires en cas d'infraction à la Loi ou aux normes.

Examens périodiques

Enfin, la Loi elle-même et chacune des normes doivent faire l'objet d'un examen tous les cinq ans. La ministre nomme une personne chargée d'effectuer un examen de la Loi. Le Conseil dirige l'examen de chaque norme.

Mon point de vue d'évaluatrice

Il est souvent utile de connaître le point de vue de la personne qui a rédigé un tel rapport.

J'aborde cet examen sans avoir moi-même été victime de barrières. La seule discrimination à laquelle j'ai pu me heurter dans la vie est limitée et fondée sur mon sexe. En travaillant sur cet examen, je me suis rendu compte de la manière dont je suis conditionnée à être inconsciemment capacitiste dans mes pensées et mes actes. C'est principalement lié à un manque d'expérience de ma part et à des lacunes dans mes connaissances concernant l'ensemble des barrières existantes. Je voudrais insister sur ce point. Je pense que la quasi-totalité de la population manitobaine est fortement conditionnée de cette manière, et surtout les personnes qui ne souffrent d'aucune déficience physique ou mentale. Il est important de reconnaître notre propre capacitisme pour assumer les responsabilités qui nous incombent en vertu de la Loi.

Je suis également ancienne avocate et militante spécialisée dans les droits de la personne. Grâce à cette expérience, je sais que la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ou d'autres mesures de protection des droits des personnes victimes de barrières n'existeraient pas sans les décennies de militantisme menées par les personnes victimes de barrières. Pour les personnes qui ne connaissent pas la Loi, l'accessibilité peut sembler une nouveauté. Pour les nombreuses personnes victimes de barrières, la lutte pour un Manitoba accessible s'est avérée longue, frustrante et injuste.

Je mène également cet examen alors que je viens de prendre ma retraite après une carrière à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement du Manitoba dans de nombreux domaines de la politique sociale, du droit social et de la législation sociale. J'ai

également travaillé en tant que travailleuse sociale auprès d'enfants, de jeunes et de familles, y compris celles et ceux victimes de barrières. Ces expériences m'aident à comprendre le fonctionnement de la loi, des politiques, du régime d'accessibilité, des autres régimes de réglementation et du gouvernement.

D'un point de vue plus personnel, l'égalité et la justice sociale sont des valeurs importantes pour moi et je comprends, de par mon expérience personnelle, que l'accessibilité est un sujet très important pour chacun d'entre nous.

Activités d'examen de la Loi

Cadre de référence de l'examen

Le cadre de référence que la ministre m'a confié pour cet examen figure à l'annexe A du présent rapport. Celui-ci m'invite à « examiner les activités déjà entreprises aux fins de l'application de la Loi », en me concentrant « sur la période qui sépare la publication du rapport d'examen précédent et le début de l'examen de 2023, c'est-à-dire de février 2019 à mars 2023 ».

Le cadre de référence prévoit également que la portée de l'examen de 2023 doit inclure, sans toutefois s'y limiter, les domaines suivants :

- Processus d'élaboration des normes
- Plans d'accessibilité des organismes du secteur public
- Mise en œuvre des normes adoptées par voie de règlement
- Reddition de comptes et conformité
- Niveau de ressources, temps et activités nécessaires à la mise en œuvre

Le cadre de référence me demande également de consulter un certain nombre de personnes et d'organismes, à l'intérieur ou à l'extérieur du gouvernement, qui sont responsables de la mise en œuvre de la Loi ou qui ont des droits ou des responsabilités en vertu de celle-ci. Il précise également que le Fonds pour l'accessibilité du Manitoba n'est pas concerné par cet examen. Enfin, la version définitive de mon rapport assortie de recommandations doit être remise à la ministre au plus tard le 15 juillet 2023¹⁰.

Consultation et participation

¹⁰ À ma demande, la date limite a été repoussée d'un mois par rapport à la date initiale fixée au 15 juin 2023.

Le Bureau de l'accessibilité a apporté un soutien inestimable pour mener à bien les activités de consultation et de participation nécessaires dans le cadre de cet examen. Voici les activités qui ont été menées dans ce cadre :

- organisation de quatre forums publics, dans différentes collectivités et selon différents formats, qui font l'objet d'un rapport figurant à l'annexe B;
- organisation d'un groupe de discussion pour les organismes du secteur privé accueillant du public;
- organisation d'un groupe de discussion avec chacune des principales catégories d'organismes du secteur public;
- organisation d'un groupe de discussion en français pour les organismes manitobains francophones;
- envoi par la ministre d'une lettre aux corps dirigeants des Premières Nations, des Métis et des Inuits pour les informer de l'examen, les inviter à y participer et leur proposer de me rencontrer, ce que j'ai fait à leur demande;
- publication d'une page concernant l'examen, en anglais et en français, sur le portail de participation et de consultation du gouvernement, Participationmb.ca/Engagemb.ca, invitant à formuler des commentaires par écrit;
- réalisation d'un sondage en ligne auprès du public, qui fait l'objet d'un rapport figurant à l'annexe C;
- réunion avec des représentants d'une coalition d'organismes dirigés par des personnes victimes de barrières afin de déterminer et de clarifier les enjeux et les conclusions, et de passer en revue les recommandations potentielles;
- rencontre ou communication avec tous les représentants du gouvernement dont la fonction est axée sur l'élaboration de normes ou la mise en œuvre de la Loi, y compris le personnel du gouvernement, le Conseil et ses comités;
- réunion avec d'anciens membres du personnel du Bureau de l'accessibilité;
- réunion avec des représentants des régimes d'accessibilité du Canada, de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse;
- réunion avec des représentants d'autres régimes de réglementation du Manitoba;
- réunion avec des experts de l'accessibilité, de la conception accessible et de la législation sur l'accessibilité dans cette province et dans d'autres.

Examen de documents

En outre, j'ai examiné une série de lois, de politiques, de rapports et d'autres documents provenant de cette province et d'autres. J'ai également passé en revue les documents et les données rassemblés par le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité (le Secrétariat) et le Bureau de l'accessibilité. Enfin, j'ai tenu compte de toutes les observations écrites fournies par les membres du public dans

le cadre de cet examen. Bien que de nombreux documents aient influencé ma réflexion, je ne cite que ceux sur lesquels je m'appuie directement dans ce rapport.

Enfin, j'ai examiné le rapport final du premier examen indépendant de la Loi avec des représentants du gouvernement et le Conseil afin de déterminer les progrès réalisés dans la mise en œuvre de ses recommandations. Une liste des recommandations issues du premier examen, accompagnée de renseignements sur les progrès réalisés, figure à l'annexe D.

Conclusions de l'examen

Dans cette section, je présente les principales conclusions de cet examen, en suivant les domaines définis dans le cadre de référence de la ministre.

J'estime que le régime de réglementation prévu par la Loi est à présent en place et qu'il constitue un bon point de départ pour la mise en œuvre de la Loi. Cela dit, les renseignements dont nous disposons semblent indiquer que la Loi et les normes n'ont pas encore de retombées importantes. Trop peu de personnes et d'organismes connaissent leurs droits et leurs responsabilités aux termes de la Loi, et ils sont encore moins nombreux à les exercer ou à les mettre en œuvre.

Pour résoudre ce problème, il faut que le gouvernement prenne davantage l'initiative au plus haut niveau. L'accessibilité doit être une priorité pour l'ensemble du gouvernement. Le gouvernement doit financer et doter en personnel ce régime de manière équitable et utiliser l'approvisionnement (à savoir les contrats gouvernementaux pour l'achat de biens et de services) et d'autres leviers pour inciter les organismes à se conformer (respecter les exigences de la Loi et des normes). Les ministères du gouvernement doivent collaborer et rendre des comptes. Une planification à long terme est également nécessaire.

Processus d'élaboration des normes

Progrès réalisés au cours de la période d'examen

Des progrès importants ont été réalisés dans l'élaboration des normes au cours de la période d'examen. Au mois de juillet 2023, cinq normes ont été établies ou sont sur le point de l'être par le gouvernement. Ces normes abordent des aspects importants de tous les domaines couverts par la Loi. Trois de ces normes sont totalement ou partiellement en vigueur. Aujourd'hui, le gouvernement parachève une quatrième et élabore ou rédige une cinquième.

Le processus de formulation des recommandations pour les normes semble bien fonctionner. Le Conseil et les comités d'élaboration des normes semblent avoir bien travaillé ensemble et ont produit des recommandations dans des délais raisonnables. Leurs membres décrivent une approche collégiale qui profite d'un large éventail de perspectives et d'expertises. Cela comprend les connaissances et les perspectives apportées par les personnes victimes de barrières. Les membres du Conseil et des comités ont déclaré qu'ils disposaient des ressources et des renseignements nécessaires pour faire leur travail. Ils ont toutefois reconnu qu'il était possible de renforcer ce processus, et c'est sur ces possibilités que se penche la section « Domaines nécessitant une attention particulière » ci-après.

Les récentes activités de consultations publiques et de participation menées en vertu de la Loi ont montré un soutien en faveur de la plupart des éléments contenus dans les normes. Cela confirme la conclusion selon laquelle le Conseil et les comités font un bon travail. Par exemple, l'examen par le Conseil de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle en 2021 (examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle) n'a relevé qu'une seule question concernant le contenu de la norme¹¹.

En outre, lorsque les consultations soulèvent des inquiétudes quant au contenu d'une norme, le Conseil sollicite le comité d'élaboration de la norme et les autres parties prenantes pour repenser ses recommandations en fonction des commentaires ainsi obtenus. Le gouvernement s'est également efforcé de répondre aux questions soulevées lors des consultations publiques sur les projets de normes en publiant en ligne des renseignements de suivi sous la forme de foires aux questions.

Le Conseil, la ministre et le gouvernement s'acquittent également d'autres exigences liées à la reddition des comptes en vertu de la Loi. Les cadres de référence sont affichés publiquement, le cas échéant. Les activités de participation et de consultation ont eu lieu comme le prévoit la Loi. Le Conseil a mené un examen complet de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Le gouvernement s'efforce de mettre en œuvre les recommandations de l'examen et de rendre compte publiquement de ses plans et de ses progrès.

Enfin, la liste des domaines dans lesquels des barrières doivent être levées qui figure dans la Loi et la fixation de la date limite à 2023 pour la réalisation de progrès importants semblent avoir eu des retombées positives. Les rapports publics de la ministre et du gouvernement font souvent référence à ce calendrier et tout le monde s'efforce de mettre en place les cinq normes d'ici la fin de l'année, si possible.

¹¹ Cette question concernait une modification que le premier examen indépendant de la Loi avait recommandée, à savoir le fait d'augmenter la taille des organismes ayant certaines obligations de déclaration et de tenue des dossiers en vertu de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, en la faisant passer de 20 à 50 employés.

Domaines nécessitant une attention particulière

Si des progrès ont été accomplis dans l'élaboration des normes, l'examen a mis en évidence certaines possibilités de renforcer le processus.

Préoccupations courantes concernant le contenu des normes

Certaines préoccupations courantes concernant le contenu des normes ont été soulevées lors des forums publics et d'autres réunions. Elles comprennent notamment :

- les limites imposées au champ d'application ou à la portée des normes;
- le seuil de 50 employés pour exiger des organismes qu'ils tiennent des dossiers et disposent de politiques écrites;
- les aspects des normes qui les rendent difficiles à comprendre ou à appliquer, notamment leur longueur, leur complexité et leur caractère technique ainsi que l'imprécision de certaines exigences;
- le fait de laisser de côté des éléments importants pour atteindre l'objectif d'accessibilité au lieu de chercher d'autres solutions pour répondre aux préoccupations.

Limites imposées au champ d'application ou à la portée des normes

Au cours de l'examen, j'ai remarqué que les membres du public avaient souvent des questions et des préoccupations importantes concernant la portée ou le champ d'application des normes lorsqu'ils étaient consultés sur les projets de recommandations ou de règlements du Conseil. Cela semble regrettable, car cette étape intervient tardivement dans le processus. Le Conseil ou le gouvernement ne peut pas faire grand-chose à ce stade sans provoquer un retard dans le processus.

Parmi ces questions, la plus importante est la décision de ne pas aborder le cadre bâti intérieur (c.-à-d., les bâtiments) dans une norme au titre de la Loi. Cette limite a été fixée dans les paramètres d'élaboration de la norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics. Cette limite se justifie par la nécessité d'éviter toute répétition des exigences et des régimes de réglementation en vertu du Code du bâtiment du Manitoba (et du Code national du bâtiment sur lequel il s'appuie).

Cette restriction est au cœur des préoccupations des personnes victimes de barrières depuis qu'elles en ont pris connaissance. Voici ce qu'indique Barrier-Free Manitoba

dans son bulletin de mi-parcours de 2022 sur les efforts du gouvernement en matière d'accessibilité :

Le gouvernement du Manitoba a limité la portée de la norme sur le cadre bâti aux seuls espaces publics extérieurs et a délégué la responsabilité relative à l'accessibilité des bâtiments publics au Code du bâtiment du Manitoba. En réalité, une telle approche protège des monuments de ségrégation pour les personnes victimes de barrières. L'accès sans barrière au cadre bâti est un droit de la personne fondamentale protégé par la Loi canadienne sur les droits de la personne. Pourtant, les barrières liées au cadre bâti représentent l'infraction aux droits de la personne la plus souvent citée par les personnes handicapées¹².

Le problème est que les exigences du Code du bâtiment sont généralement considérées comme minimales en ce qui concerne l'accessibilité. Elles ne sont pas conçues pour répondre aux exigences des droits de la personne. C'est pourquoi les examens du régime d'accessibilité de l'Ontario ont révélé que la dépendance à l'égard du Code du bâtiment de cette province posait problème¹³. Des experts en conception accessible ainsi que des représentants de régimes d'accessibilité d'autres provinces se sont fait l'écho de ce point de vue. C'est encore le cas pour la version 2020 du Code national du bâtiment, dont les exigences en matière d'accessibilité ont été considérablement remodelées. Je note également que le régime d'accessibilité du Canada est en train de créer ses propres normes en matière de cadre bâti intérieur¹⁴.

En outre, les exigences du Code du bâtiment en matière d'accessibilité ne s'appliquent généralement qu'aux bâtiments neufs et aux rénovations importantes. Cela fait que de nombreux bâtiments restent inaccessibles au Manitoba. La Commission des droits de la personne du Manitoba a indiqué dans ses commentaires écrits qu'elle continuait à recevoir de nombreuses plaintes et demandes de renseignements à propos des barrières dans le cadre bâti intérieur. Bon nombre de ces barrières bloquent l'accès aux infrastructures publiques essentielles, comme les établissements de santé, les établissements scolaires et les édifices judiciaires, y compris les palais de justice. C'est un problème touchant particulièrement les collectivités rurales et nordiques.

Pour aggraver le problème, le Manitoba a tardé à adopter les nouvelles versions du Code national du bâtiment. Jusqu'au 7 juillet 2023 et depuis les 12 dernières années, la version de 2010 du Code national du bâtiment était à la base des exigences du Manitoba dans ce domaine¹⁵.

¹² Veuillez vous reporter à la page 3 du document suivant : [AMA Report Card \(barrierfreemb.com\)](http://barrierfreemb.com) [en anglais seulement]

¹³ [Révision législative 2019 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario | ontario.ca](http://ontario.ca)

¹⁴ [Élaboration de normes d'accessibilité – Normes d'accessibilité Canada](http://canada.ca)

¹⁵ [Code du bâtiment du Manitoba \(gov.mb.ca\)](http://gov.mb.ca)

C'est resté le cas en dépit des mises à jour du Code national du bâtiment et de ses exigences en matière d'accessibilité dans ses versions de 2015 et de 2020. Voici ce qu'indiquaient les documents de référence au moment de la publication de cette réglementation aux fins de consultation publique le mois précédent :

Les éditions de 2015 et de 2020 du [Code national du bâtiment] ont considérablement actualisé et réorganisé les obligations en matière d'accessibilité. Elles comprennent 66 séries de modifications techniques, ce qui représente la première mise à jour majeure depuis les années 1980¹⁶.

L'harmonisation à l'échelle du Canada a été l'un des principaux moteurs de l'adoption de l'édition de 2020 du Code national du bâtiment. Comme l'indiquent les documents de référence :

L'adoption de ces codes [du bâtiment] permettra d'harmoniser les obligations du Manitoba avec celles des autres provinces et territoires du Canada, conformément à l'accord pancanadien de la Table de conciliation et de coopération en matière de réglementation sur les codes de construction, dont le Manitoba est signataire. Cet accord exige l'adoption des codes de 2020 d'ici la fin mars 2024. L'harmonisation réduira les obstacles au commerce intérieur en garantissant une adoption plus rapide des futures éditions des codes modèles nationaux et aidera le Manitoba à atteindre ses objectifs de réduction des émissions¹⁷.

Bien qu'il soit positif que le Manitoba aille de l'avant en adoptant l'édition de 2020 du Code national du bâtiment, les préoccupations soulevées par Barrier-Free Manitoba et beaucoup d'autres restent valables.

D'une part, on pourrait faire davantage pour améliorer l'accessibilité du cadre bâti intérieur au Manitoba. Par exemple, la loi des États-Unis intitulée Americans with Disabilities Act va plus loin dans l'élimination des barrières. Comme l'indique la révision de 2019 du régime d'accessibilité de l'Ontario,

« [...] je propose que l'Ontario envisage d'adopter la disposition de l'Americans with Disabilities Act, laquelle impose d'éliminer les obstacles du milieu bâti quand cela est facilement réalisable, c'est-à-dire que cela peut être effectué sans difficultés ou dépenses excessives. Cela a également été recommandé dans le rapport Moran, mais rien n'a été fait. La loi américaine donne ensuite 21 moyens

¹⁶ [Documents de consultation pour le Code du bâtiment du Manitoba \(2023\)](#)

¹⁷ Veuillez vous reporter au document mentionné dans la note de bas de page précédente.

d'éliminer les obstacles : poser des rampes d'accès, installer des bateaux de trottoir aux entrées, ajouter des éléments indicateurs en relief sur les boutons des ascenseurs, poser des charnières excentrées pour élargir le cadre des portes, élargir les cabines de toilette, créer des places de stationnement accessible, etc.

Certes, une telle disposition nécessiterait une évaluation financière, mais, dans le cas de la notion de « facilement réalisable », la barre est moins haute que dans celui de la notion de « contrainte excessive ». Par conséquent, il devrait être plus facile pour les organisations de se conformer à la loi, ce qui aura pour effet de faire baisser le nombre des litiges portant sur les coûts, ainsi que des interventions de mise en conformité. Les personnes mécontentes du processus d'élimination des obstacles pourraient continuer d'avoir recours au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario [...] ¹⁸ ».

Les évaluateurs indépendants du régime d'accessibilité de l'Ontario ont également proposé des incitations fiscales pour la suppression des barrières dans le cadre bâti « sur le modèle des mesures prises aux États-Unis depuis le début des années 1990 ¹⁹ ».

Je peux comprendre les inquiétudes concernant le chevauchement des exigences et de l'exécution. Je me suis demandé si la solution ne consistait pas à modifier le Code du bâtiment et le régime connexe du Manitoba afin de garantir une protection semblable à celle de la Loi. Cette solution ne semble pas idéale, car le Code du bâtiment et le régime connexe ne sont pas axés sur les droits de la personne. Ils fonctionnent différemment de la Loi et ont un objet distinct.

C'est pourquoi il semble que la meilleure solution consiste à élaborer des normes d'accessibilité du cadre bâti intérieur en vertu de la Loi, que ce soit sous la forme d'un règlement autonome ou dans le cadre d'autres normes. En cas de chevauchement avec le Code du bâtiment, la disposition la plus accessible prévaudrait alors. C'est ce qu'exige l'article 21 de la Loi :

Primauté

21 Les dispositions de la présente loi ou de ses règlements l'emportent sur les dispositions incompatibles d'autres textes, sauf si ceux-ci accordent un niveau plus élevé d'accessibilité aux personnes victimes des barrières.

¹⁸ [Révision législative 2019 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario | ontario.ca](#)

¹⁹ Veuillez vous reporter au document mentionné dans la note de bas de page précédente.

Il sera toutefois important d'harmoniser les normes avec celles des autres administrations, en particulier celle qui est en cours d'élaboration dans le cadre du régime d'accessibilité du Canada.

Le Manitoba pourrait également envisager de confier aux inspecteurs chargés d'appliquer et de faire respecter le Code du bâtiment du Manitoba le pouvoir d'assurer l'exécution des nouvelles normes d'accessibilité du cadre bâti intérieur. Cette mesure pourrait contribuer à répondre à la nécessité d'une application coordonnée.

Le seuil de 50 employés pour exiger des organismes qu'elles tiennent des dossiers et disposent de politiques écrites

Une autre préoccupation soulevée au sujet de l'élaboration des normes concerne le fait que la nécessité de disposer de politiques et de tenir des dossiers prévue par la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle ne s'applique qu'aux organismes comptant 50 employés ou plus. On avait à l'origine fixé ce seuil à 20 employés. Le premier examen de la Loi recommandait de l'augmenter, ce qui a été fait en 2019. De nombreux Manitobains victimes de barrières et certains fonctionnaires m'ont indiqué que ce changement avait eu un effet négatif sur l'efficacité de la Loi dans la province.

Dans son examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle de 2021, le Conseil a recommandé au gouvernement d'envisager de revenir au seuil de 20 employés. Il a également entendu les préoccupations et a noté que plus d'outils avaient été mis à la disposition des organismes pour les aider à répondre aux exigences²⁰. Le gouvernement n'a pas encore accepté cette recommandation, indiquant qu'elle était « mise en pause » et qu'elle serait réexaminée après avril 2024²¹.

Au cours de cet examen, les représentants du secteur privé ont exprimé leur inquiétude quant à l'abaissement du seuil à 20 employés. Si j'ai bien compris, la question ne concerne pas tant le nombre d'employés que le désir d'harmonisation avec l'Ontario. Ils s'inquiètent également de l'exposition des petites entreprises à des sanctions alors que les entreprises sont peu éduquées à propos de leurs obligations au titre de la Loi.

De nombreux organismes du secteur privé ont déclaré que le gouvernement devait faire preuve de leadership en matière d'accessibilité, en finançant et en soutenant des initiatives éducatives touchant un nombre important d'entreprises et d'autres organismes. Le gouvernement doit également fournir des incitations fiscales et financières pour favoriser le respect de la législation et assumer ses propres

²⁰ [Examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle du Conseil consultatif de l'accessibilité \(accessibilitymb.ca\)](#), pages 18 et 19.

²¹ [Mise à jour annuelle de la ministre \(2022\) – norme d'accessibilité pour le service à la clientèle \(accessibilitymb.ca\)](#) [en anglais seulement], page 9.

responsabilités au titre de la Loi. Sans ce leadership et cette exemplarité, il sera difficile de capter l'attention des chefs d'entreprise et des dirigeants qui sont déjà submergés de renseignements. En fait, certains de ces renseignements proviennent d'autres régimes de réglementation du gouvernement qui sont beaucoup mieux financés que le régime d'accessibilité.

Malgré ces préoccupations, de solides arguments plaident en faveur d'une réduction du seuil. En décembre 2022, environ 96 % des 43 311 entreprises employant des salariés au Manitoba comptaient moins de 50 salariés²². L'abaissement du seuil à 20 employés ou plus permettrait de tripler le nombre d'organismes tenus de satisfaire aux exigences. Obliger ces entreprises supplémentaires à adopter une politique écrite pourrait faire une grande différence. Comme le Conseil l'a noté dans son examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, on peut s'attendre à ce que l'exigence de disposer d'une politique écrite augmente la conformité de manière plus générale.

Je note également qu'un seuil de 20 employés est utilisé pour déterminer quels organismes sont tenus d'établir un comité de la sécurité et de la santé du travail en vertu de la Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail²³. En outre, le Règlement sur la sécurité et la santé au travail exige que tous les employeurs, quelle que soit leur taille, disposent d'une politique écrite en matière de prévention du harcèlement, l'affichent et veillent à ce que leurs employés la respectent²⁴.

Une recherche menée dans les rapports de conformité mis en ligne concernant ce régime n'a révélé qu'une seule occurrence d'ordre de mise en conformité, de sanction administrative ou de déclaration de culpabilité liée à l'exigence de disposer d'une politique de prévention du harcèlement²⁵. Au moins dans le cadre du régime de sécurité et d'hygiène du travail, l'obligation de disposer d'une politique écrite en matière de droits de la personne ne semble pas avoir exposé les petites entreprises à un risque important de sanctions.

Par ailleurs, en vertu des règlements adoptés au titre de la Loi canadienne sur l'accessibilité, les organismes du secteur privé relevant de la compétence fédérale et employant au moins dix personnes sont tenus de rédiger des plans et des rapports²⁶.

²² [Statistique Canada. Nombre d'entreprises canadiennes, avec employés, décembre 2022](#)

²³ [Bulletin 201 : Vos responsabilités en matière de sécurité et de santé en milieu de travail | SAFE Work Manitoba \(safemanitoba.com\)](#)

²⁴ [Comprendre les exigences du Manitoba relatives à la prévention du harcèlement en milieu de travail | SAFE Work Manitoba \(safemanitoba.com\)](#)

²⁵ [Ordres d'arrêt du travail, sanctions et déclarations de culpabilité | Sécurité et hygiène du travail | Travail | Travail et immigration | Province du Manitoba \(gov.mb.ca\)](#)

²⁶ [Résumé du Règlement canadien sur l'accessibilité – Canada.ca](#)

Les forums publics nous ont également appris que les entreprises et les autres organismes trouvaient souvent que les exigences imposées par les normes et que certaines des ressources fournies par le gouvernement étaient difficiles à comprendre ou à appliquer. Cela est dû à un certain nombre de facteurs, notamment leur longueur, leur complexité et leur caractère technique, ainsi que l'imprécision ou le caractère général de certaines exigences.

Par curiosité, j'ai inséré dans l'application Hemingwayeditor²⁷ les dispositions de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle qui précisent les éléments qui doivent figurer dans une politique. Il s'agit d'un outil en ligne gratuit qui permet, entre autres, d'évaluer le niveau de lecture requis pour comprendre les échantillons de textes présentés. Cet outil a montré que la législation exigeait un niveau de lecture de 11^e année. De la même manière, certaines parties du modèle de politique de service à la clientèle du gouvernement exigeaient un niveau de lecture équivalant à un niveau postsecondaire ou universitaire. En revanche, l'exigence relative à la nécessité de disposer d'une politique de prévention du harcèlement figurant dans le Règlement sur la sécurité et la santé au travail exigeait un niveau de lecture correspondant à un niveau de 8^e année. C'est un niveau plus proche de ceux recommandés par les experts en langage clair.

Je ne suis pas experte en rédaction en langage clair et je sais que le Bureau de l'accessibilité du Manitoba et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité font des efforts particuliers pour rendre leurs outils et leurs ressources plus lisibles et plus accessibles. Cela dit, les commentaires des organisations sur cette question semblent assez étayés.

Je pense que le problème vient plus de la complexité et de l'exhaustivité du régime et des normes que du processus de création des outils et des ressources. J'ai examiné les normes et les guides d'autres administrations et ils m'ont semblé tout aussi complexes, voire plus.

J'ai également abordé cette question avec une personne experte en législation sur l'accessibilité d'une autre administration. Elle a souligné que les exigences d'une norme doivent indiquer exactement aux organismes les barrières courantes ou systémiques existant dans leur domaine et ce qu'il faut faire pour y remédier. C'est l'essence même d'une norme. D'après l'expérience de cette personne, certains comités d'élaboration des normes ne le font pas parce qu'ils veulent couvrir toutes les barrières, tous les domaines ou tous les secteurs possibles, ce qui nécessite d'être très général, ou parce

qu'ils ne veulent pas être trop directifs. L'approche proposée par cette personne correspond à mon expérience des normes dans d'autres régimes de réglementation et se prêterait mieux à l'utilisation de listes de vérification et d'outils semblables.

Tout en étant consciente des préoccupations des petits organismes concernés, je suis également soucieuse de la perspective apportée par de nombreux organismes dirigés par des personnes victimes de barrières. Ces derniers souhaiteraient que l'on mette en place des exigences robustes et applicables, que l'on puisse facilement vérifier et appliquer dans tous les organismes. L'espoir est que tous les organismes réfléchissent au moins à la manière dont ils gèrent les questions d'accessibilité.

Après avoir pris en compte les préoccupations des organismes concernés et de la communauté, je me suis demandé si une approche légèrement différente ne pourrait pas fonctionner. L'obligation de disposer d'une politique écrite concernant l'accessibilité du service à la clientèle pourrait-elle être simplifiée et rendue obligatoire pour tous les organismes, à l'instar de la disposition relative à la politique de prévention du harcèlement citée plus haut²⁸?

Laisser de côté certains éléments au lieu de trouver d'autres moyens de répondre aux préoccupations

Les représentants d'organismes dirigés par des personnes victimes de barrières s'inquiètent actuellement du fait que des éléments importants pour garantir l'accessibilité pourraient être exclus d'une norme à un stade avancé du processus en raison des préoccupations exprimées par les organismes concernés. L'exemple donné est celui d'une exigence figurant dans le projet de norme d'accessibilité pour le transport selon laquelle les exploitants de véhicules doivent aider les personnes victimes de barrières à accéder au véhicule. Certains organismes concernés s'inquiètent de l'effet qu'aura cette exigence sur les conducteurs. Dans le même temps, les personnes victimes de barrières affirment que l'omission d'une telle exigence rend l'accessibilité des transports presque impossible. Elles craignent que le Conseil ou le gouvernement ne considère cela comme un scénario du type « tout blanc ou tout noir » et ne se débarrasse de l'exigence sans explorer les autres options possibles afin de répondre aux préoccupations des organismes.

Cette question me fait penser à la résolution des conflits fondée sur les intérêts, à laquelle j'ai été formée et que j'ai enseignée. D'une manière générale, cette approche de la résolution des différends recense les intérêts ou les besoins qui sous-tendent les positions et travaille avec les personnes concernées pour trouver de nouvelles solutions qui répondent à la plupart ou à la totalité des besoins d'une manière mutuellement acceptable. Je crois savoir que cette approche est utilisée de manière informelle dans les discussions au sein des sous-comités et du Conseil. L'adoption systématique de cette approche par le Conseil et les comités en cas de divergences pourrait contribuer à

apaiser les inquiétudes, tout en gardant à l'esprit l'importance de veiller à ce que les solutions reflètent les principes de l'accessibilité énoncés dans la Loi.

Diversité et représentation au sein du Conseil et des comités

Une autre question soulevée au cours de l'examen est de savoir si le Conseil compte suffisamment de membres pour permettre la participation d'un groupe suffisamment représentatif de personnes victimes de barrières. Un thème commun est apparu au cours de l'examen : la nécessité de s'assurer que les points de vue d'un groupe large et représentatif de personnes victimes de barrières guident l'ensemble des décisions. Le Conseil avait reçu des commentaires semblables dans le cadre de son examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle²⁹. Toutefois, le nombre de membres du Conseil est passé de douze à neuf en 2018, dans le cadre d'une réduction généralisée de la taille des commissions et des conseils du gouvernement³⁰. Cela rend la représentativité plus difficile.

D'autres administrations ont abordé cette question directement dans leur législation sur l'accessibilité. Elles exigent qu'au moins la moitié des membres de leurs organes consultatifs et de leurs comités d'élaboration des normes soient des personnes victimes de barrières ou, dans certains cas, des représentants d'organismes de personnes victimes de barrières³¹. J'imagine que cette exigence contribue à rassurer les personnes victimes de barrières en leur montrant que leurs préoccupations seront prises en compte au même titre que celles du gouvernement ou des organismes concernés.

La partie relative à la consultation et à la participation de l'examen a également permis de relever des lacunes en matière de points de vue ou de représentativité au sein des comités d'élaboration des normes. Il s'agit notamment de la représentativité des groupes, des collectivités et des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits, ainsi que celle des collectivités rurales et nordiques. Ce n'était pas une surprise, car nous avons appris, lors de la planification des activités de consultation et de participation pour l'examen, que le gouvernement commençait tout juste à consulter ces groupes, ces collectivités et ces peuples à propos de l'accessibilité.

[Examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle du Conseil consultatif de l'accessibilité \(accessibilitymb.ca\)](#), page 25.

³⁰ Cette mesure a été prise dans le cadre de l'article 1 de la Loi sur la simplification des conseils, des comités et des commissions (modification ou abrogation de diverses lois) L.M. 2018, c. 8, art. 1, qui est entrée en vigueur le 4 juin 2018.

³¹ Reportez-vous à l'alinéa 23(2)a) de la Loi canadienne sur l'accessibilité, L.C 2019, ch. 10; au paragraphe 13(3) et à l'alinéa 19(1)a) de l'Accessibility Act de la Nouvelle-Écosse, SNS 2017, ch. 2; et à l'alinéa 9(3)a) et au paragraphe 12(2) de l'Accessibility Act de Terre-Neuve-et-Labrador, SNL 2021, ch. A-1.00.

Autre problème soulevé par les personnes victimes de barrières au cours de la consultation : le manque de transparence dans le processus décisionnel du gouvernement après que le Conseil a fourni ses recommandations pour le contenu d'une norme. C'est notamment le cas lorsque le gouvernement adopte une approche différente de celle recommandée par le Conseil, sans le préciser. Ce problème est d'autant plus grave lorsque le gouvernement n'accorde qu'une courte période à la communauté et aux organismes concernés pour faire part de leurs commentaires à propos d'un projet de règlement. Au minimum, les personnes consultées sur les projets de règlement doivent avoir accès rapidement à des explications en langage clair sur le règlement en question et sur toute nouvelle orientation politique adoptée par le gouvernement.

Temps nécessaire au gouvernement pour préparer un projet de règlement donnant lieu à une norme

Au cours de la période d'examen, à compter de la présentation au gouvernement des recommandations du Conseil pour une norme, il a fallu de deux ans et demi à quatre ans (voire plus) pour que la norme soit rédigée et prête à faire l'objet d'une consultation publique. Ce délai a créé des difficultés pour les collectivités et les organismes consultés, car elles ne disposent que de peu de temps pour se refamiliariser avec l'information et doivent l'assimiler sous une nouvelle forme.

Elle peut également poser des problèmes au personnel de l'unité responsable de la législation et de la politique, qui n'a pas toujours accès à l'expertise nécessaire pour répondre aux questions du conseiller juridique chargé de rédiger la norme. Ce personnel doit ensuite trouver les experts qui ont participé à l'élaboration des recommandations initiales. Récemment, on a consulté un comité d'élaboration de la norme sur des questions techniques deux à trois ans après qu'il avait achevé ses travaux. Cette situation s'est avérée difficile à gérer.

Pour étudier cette question, j'ai rencontré le personnel de la section du ministère des Familles qui travaille avec les conseillers juridiques du ministère de la Justice du Manitoba au sein du Bureau du conseiller législatif pour élaborer les règlements qui contiennent des normes. J'ai ensuite rencontré le premier conseiller législatif et le conseiller législatif adjoint du Manitoba, qui dirigent ce bureau. En toute transparence, je travaillais dans ce bureau – en tant que conseillère juridique chargée de rédiger des lois et des règlements et de fournir des conseils juridiques à l'équipe de traduction – lorsque j'ai pris ma retraite du gouvernement en 2020. Je continue par ailleurs à y travailler sur des projets spéciaux.

Il est difficile de déterminer avec certitude pourquoi l'élaboration des règlements a pris autant de temps. Toutefois, les facteurs suivants semblent avoir joué un rôle :

- La pandémie de COVID-19 a nécessité une réaffectation du temps de travail du personnel et des autres ressources afin de modifier en urgence la législation et la réglementation, en particulier en 2020 et au début de l'année 2021.
- À partir de la fin 2018 et de la mi-2019, le gouvernement a mis en œuvre de nouvelles lois, politiques et procédures en matière de responsabilité réglementaire. Elles ont imposé une série de nouvelles responsabilités aux ministères lorsqu'ils proposent de nouvelles lois, de nouveaux règlements ou des modifications aux lois et règlements existants, et ont créé de nouvelles étapes pour leur élaboration et leur approbation.
- Les normes ultérieures (norme en matière de renseignements et de communication accessibles, norme d'accessibilité pour le transport et norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics) sont plus complexes et nécessitent des consultations externes avec les acteurs de divers secteurs. Elles nécessitent également une expertise technique qui n'est pas disponible au sein du ministère des Familles ou, éventuellement, du gouvernement provincial.
- Une plus grande complexité complique et allonge encore un processus déjà complexe de prise de décision et d'approbation au sein du gouvernement.
- L'élaboration des règlements, quel que soit le sujet, s'inscrit dans un contexte gouvernemental large et en constante évolution, avec des besoins et des priorités variés qu'il convient de concilier en permanence au fil du temps.
- Le roulement du personnel et les ouvertures de postes qui en résultent se produisent régulièrement dans l'ensemble du gouvernement et constituent une difficulté pour tous les employeurs, la génération du « baby-boom » atteignant l'âge de la retraite.

Il existe des stratégies qui peuvent aider à relever certains de ces défis.

Un point de départ utile consisterait à demander au rédacteur (le conseiller juridique qui rédige la première version du règlement ou l'écrit) et au donneur d'ordre (le fonctionnaire principal qui travaille directement avec le conseiller juridique pour examiner et obtenir l'approbation de chaque ébauche) d'élaborer un plan de travail et de le faire approuver par la haute direction de leurs deux bureaux. Le plan de travail définirait les tâches principales, les échéances visées et les ressources humaines et autres nécessaires pour mener à bien le projet.

La première tâche du plan consisterait à discuter des activités nécessaires pour proposer des instructions de rédaction basées sur les recommandations du Conseil. Il

s'agit d'instructions écrites que fournit le donneur d'ordre au rédacteur et qui décrivent précisément les objectifs que le ministère concerné souhaite atteindre avec le projet de règlement en question. Elles abordent également les raisons qui ont motivé le choix de l'approche souhaitée. Dans ce contexte, les tâches liées à la création d'instructions de rédaction peuvent notamment se dérouler comme suit :

- le rédacteur et le donneur d'ordre discutent des besoins du rédacteur en matière d'instructions;
- le donneur d'ordre consulte le Conseil et le comité d'élaboration de la norme pour s'assurer qu'il comprend bien les choix politiques figurant dans les recommandations, y compris les autres options qui ont été envisagées avant d'être rejetées;
- le donneur d'ordre détermine les autres consultations internes et externes qui doivent avoir lieu concernant les recommandations du Conseil et la manière dont elles seront menées;
- il convient de mener toutes les autres recherches et analyses politiques nécessaires relativement aux recommandations avant de rédiger les instructions de rédaction précisant les éléments devant figurer dans le règlement.

Si le règlement traite d'un sujet qui ne relève pas de l'expertise du donneur d'ordre, une partie du plan de travail plus général doit également indiquer comment le donneur d'ordre, le rédacteur et les hauts fonctionnaires du gouvernement obtiendront l'avis d'une personne disposant de l'expertise nécessaire. Cela peut nécessiter pour le ministère de faire appel à un expert d'un autre ministère ou à un intervenant extérieur au gouvernement pour agir en tant que conseiller spécial, voire en tant que donneur d'ordre. Un groupe consultatif disposant des perspectives et de l'expertise requises peut également s'avérer utile pour mener des consultations sur des questions politiques importantes. Ces groupes fonctionnent d'autant mieux lorsqu'on leur procure au préalable des études et des analyses politiques.

Autres domaines à aborder dans les nouvelles normes

Une autre question liée au processus d'élaboration des normes consiste à déterminer les nouveaux domaines que les nouvelles normes prévues par la Loi devraient couvrir. J'ai déjà évoqué les préoccupations relatives au cadre bâti intérieur. Les autres domaines recommandés par un certain nombre de participants au cours de cet examen comprennent l'accessibilité des services de santé, l'accessibilité de l'éducation et l'accessibilité des services sociaux.

Je note que la Commission des droits de la personne du Manitoba désigne ces domaines comme des priorités, compte tenu du nombre élevé de plaintes liées à l'accessibilité qu'elle a constatées dans ces domaines. Je note également que d'autres administrations ont élaboré des normes d'accessibilité dans les domaines de l'éducation et de la santé. Concernant la norme d'accessibilité dans le domaine de l'éducation, les divisions scolaires du Manitoba ont tendance à penser qu'une norme d'accessibilité est inutile, car il existe déjà des normes d'éducation qui traitent de cette question.

En ce qui concerne les services sociaux, les répercussions des critères et des processus complexes en vue d'accéder aux services sur les personnes souffrant de déficiences intellectuelles ou cognitives, ou encore de lésions cérébrales acquises, font partie des principaux enjeux à aborder. Cette question a été posée à la fois dans le cadre des forums publics et par la Commission des droits de la personne du Manitoba, de même que par un haut fonctionnaire de la province que j'ai consulté.

Enfin, la Commission des droits de la personne du Manitoba recommande l'adoption d'une norme d'accessibilité pour les mesures d'urgence. Cette question mérite elle aussi d'être examinée sérieusement, compte tenu de nos récentes expériences avec la pandémie de COVID-19 et d'autres situations d'urgence publiques dans la province.

L'objectif des 10 premières années a expiré

Il convient également de se pencher sur la question de savoir si un nouvel objectif limité dans le temps est requis dans le cadre de la Loi. Le paragraphe 8(4) de la Loi prévoit ce qui suit :

Paramètres – progrès importants réalisés au cours des 10 premières années

8(4) Le ministre fait en sorte que les paramètres établis en vertu du présent article permettent la mise en œuvre des mesures, des politiques, des pratiques et autres exigences nécessaires à la réalisation de progrès importants en vue de la garantie de l'accessibilité au plus tard en 2023.

La fixation d'un objectif limité dans le temps a fait l'objet de nombreux exposés lors de l'examen en commission du projet de loi par l'Assemblée législative en 2013. Pour répondre à cette question, on a ajouté la disposition ci-dessus. Les lois sur l'accessibilité des autres administrations canadiennes contiennent également des objectifs limités dans le temps, mais aucun n'a encore expiré³².

³² [Hansard du comité sur le projet de loi 26 – Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(2013\)](#) (en anglais seulement), pages 756 et 757; la loi de l'Ontario cherche à « réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les

Enfin, des membres du personnel du Secrétariat ont demandé si les termes « employé » et « employeur » pouvaient être définis dans les normes de manière à mieux englober l'éventail des ententes commerciales existant dans la province. Ils ont souligné que certains organismes concernés comptaient de nombreux sous-traitants fournissant des services en leur nom et n'étant pas considérés comme des « employés » au sens des normes. Ils constatent également que les propriétaires de franchises se considèrent comme des organismes distincts de l'entreprise plus grande dont ils dépendent, même si cette dernière peut définir des politiques en matière d'emploi et de service à la clientèle. Comme ces franchises ont moins d'employés, elles échappent aux obligations imposées par les normes aux employeurs plus importants.

Puisque les normes manitobaines ne s'appliquent jusqu'à présent qu'aux organismes comptant au moins un employé, elles ne s'appliqueront pas aux organismes qui ne disposent que de sous-traitants, quels qu'en soient le type et le nombre. Le Secrétariat a remarqué que cela excluait de fait un certain nombre d'entreprises de la province. De même, un organisme peut avoir moins de 50 (ou même 20) employés, mais avoir de nombreux autres sous-traitants et, de ce fait, échapper à l'obligation de disposer de politiques écrites et de tenue des dossiers. Cela aussi peut constituer un obstacle à la réalisation de l'accessibilité.

Je note que le Règlement canadien sur l'accessibilité, dans sa définition du terme « employé », intègre les entrepreneurs dépendants³³. Un entrepreneur dépendant est une personne qui ne correspond pas nécessairement à la définition légale d'« employé », mais qui fournit un travail ou des services à une autre personne dans une position de dépendance économique à l'égard de cette autre personne et qui est dans l'obligation d'accomplir des tâches pour elle. Adopter cette approche peut s'avérer utile. Il faut toutefois mener des recherches et des analyses plus approfondies, tant sur ce point que sur la question des franchises.

biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025 ». La loi de la Nouvelle-Écosse cherche quant à elle à « faciliter la mise en œuvre rapide des normes d'accessibilité dans le but de rendre la Nouvelle-Écosse accessible d'ici 2030 » [traduction]. La Loi canadienne sur l'accessibilité a pour objet « la transformation du Canada [dans le champ de compétence fédéral] en un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1^{er} janvier 2040, à l'avantage de tous, en particulier des personnes handicapées [...] ».

³³ Veuillez vous reporter à la définition du terme « employé » au paragraphe 1(1) du [Règlement canadien sur l'accessibilité \(justice.gc.ca\)](https://www.justice.gc.ca/eng/legislation/regulations/canada-accessibility-regulation.html).

Plans d'accessibilité des organismes du secteur public

L'adoption et la mise à jour des plans d'accessibilité représentent un autre domaine dans lequel des progrès importants ont été réalisés au cours de la période d'examen. Cela dit, il est difficile d'en évaluer les répercussions.

Progrès réalisés

Le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité m'a informée qu'en mars 2022, 100 % des grands organismes du secteur public (c'est-à-dire tous les organismes du secteur public à l'exception des petites municipalités) avaient adopté et publié des plans d'accessibilité et que 82 % des petites municipalités l'avaient fait. En outre, en avril 2023, 80 % des grands organismes du secteur public avaient soit mis à jour leur plan, soit confirmé auprès du Secrétariat qu'ils étaient en train de le faire. Pour les petites municipalités, ce chiffre est beaucoup plus bas (32 %), même s'il a considérablement augmenté par rapport à l'année précédente.

Conscient des difficultés rencontrées par les petites municipalités, le Secrétariat a collaboré avec le ministère des Relations avec les municipalités et l'Association des municipalités du Manitoba pour informer les municipalités de leurs obligations en la matière. Il met également à jour un guide et un modèle pour aider les municipalités de plus petite taille. Il prévoit de diffuser ce guide auprès des petites municipalités et d'organiser des ateliers virtuels interactifs et pratiques avec les responsables municipaux à l'automne 2023. L'idée est de les aider à mettre à jour leurs plans et de répondre à leurs questions. Cet outil viendra s'ajouter aux autres outils en ligne élaborés par le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat qui sont accessibles sur le site Web accessibilitymb.ca dans un certain nombre de formats³⁴.

Les organismes du secteur public avec lesquels je me suis entretenue ont déclaré que la planification de l'accessibilité leur était utile et qu'ils appréciaient les outils mis à leur disposition. Lorsque le Secrétariat communiquait avec les organismes du secteur public pour leur proposer de l'aide, ces derniers se montraient naturellement réceptifs. J'ai examiné une partie des communications en question et ai été impressionnée par le

³⁴ Ces outils comprennent actuellement les documents suivants : Comment mettre à jour votre plan d'accessibilité (en anglais seulement); Processus de consultation lié à l'élaboration et à la mise à jour du plan d'accessibilité de votre organisme : exigences et recommandations (en anglais seulement); Guide et modèle de mise à jour du plan d'accessibilité : Pour les organisations du secteur public; Un guide pour mettre à jour votre Plan d'accessibilité municipal – Pour les petites municipalités; L'élaboration de votre plan d'accessibilité : Guide à l'intention des organismes du secteur public (en anglais seulement).

caractère positif des relations et des communications entre le Secrétariat et ces organismes.

Domaines nécessitant une attention particulière

Même si les petites municipalités et les organismes du secteur public se satisfont du soutien et des ressources offerts par le Secrétariat et le Bureau de l'accessibilité, ils soulignent que les exigences en matière de planification sont complexes. Cela s'explique par le fait que ces organismes disposent d'un personnel et d'une expertise limités. De manière plus générale, les coordonnateurs de l'accessibilité indiquaient qu'ils ne disposaient d'aucun réseau naturel pour la diffusion des ressources sur l'accessibilité en raison de la grande diversité de leurs fonctions principales au sein de leurs organismes respectifs.

Les organismes du secteur public apprécieraient également tout ce qui pourrait simplifier les outils et les ressources et les rendre plus faciles à comprendre et à suivre. J'ai tenté de les passer en revue tout en me rappelant ce que c'était que de présider un petit organisme sans but lucratif ou de travailler dans ma petite entreprise familiale lorsque j'étais jeune adulte. De ce point de vue, je peux comprendre que le personnel des organismes du secteur public puisse les trouver contraignants ou compliqués. Lorsque j'ai inséré un échantillon de la documentation en ligne concernant la mise à jour des plans d'accessibilité dans l'application Hemingwayeditor citée plus haut, l'application a déterminé qu'elle nécessitait un niveau de lecture correspondant à des études postsecondaires.

Les organismes du secteur public ont également souvent indiqué qu'ils avaient besoin de plus d'aide pour répertorier les barrières potentielles et les solutions connexes. Ils ont expliqué avoir besoin de mentorat et de formations pratiques et interactives, notant que la mise en pratique des nouveaux apprentissages nécessitait un accompagnement et une pratique guidée. Ils ont également indiqué qu'ils avaient besoin de personnel et de ressources spécifiques pour élaborer et mettre en œuvre des mesures d'accessibilité. Sans cela, ils « travaillent sur l'accessibilité sur un coin table » et doivent souvent laisser de côté ce travail pour se concentrer sur des questions plus urgentes ou plus prioritaires pour la haute direction.

Les organismes du secteur public estiment également que le délai de deux ans pour la mise à jour du plan d'accessibilité est difficile à respecter. Les grands organismes publics ont indiqué que l'intégration de cette mise à jour dans les cycles de planification et de budgétisation des autres aspects de leurs activités signifiait souvent qu'ils devaient mettre à jour leur plan avant même d'avoir eu la possibilité de le mettre pleinement en œuvre. Ils craignent également de passer plus de temps à rédiger le plan et à le faire approuver qu'à le mettre en œuvre. Le cycle de deux ans a des effets particulièrement contraignants sur les municipalités et les divisions scolaires. Tous les

quatre ans, les élections municipales et scolaires donnent lieu à un renouvellement important des dirigeants.

Au sujet des plans d'accessibilité, ma propre préoccupation est que nous ne savons pas vraiment dans quelle mesure ils sont efficaces pour améliorer l'accessibilité. Personne ne semble aujourd'hui suivre ou analyser dans quelle mesure les organismes du secteur public donnent suite à leurs plans et quels sont les effets de ces derniers.

Mise en œuvre des normes adoptées par voie de règlement

Des progrès importants ont également été accomplis dans la création d'une base solide pour la mise en œuvre ou l'application des normes. Toutefois, les données disponibles semblent indiquer que l'effet actuel de ces efforts reste limité sur la réalisation de l'accessibilité.

Progrès réalisés

Une fois sensibilisés, les organismes concernés souhaitent devenir accessibles

L'une des conclusions les plus encourageantes de cet examen est la réaction universellement positive des représentants des organismes concernés à l'égard de l'objectif d'accessibilité. Aucune des personnes avec lesquelles j'ai été en contact n'a remis en question la nécessité de la Loi. Les préoccupations sont entièrement liées aux difficultés liées à sa mise en œuvre.

Une étude récente menée par l'Institut Angus Reid en partenariat avec la Fondation Rick Hansen montre que cette attitude est largement répandue dans la population. Un rapport publié au début de l'année 2019 a révélé que plus des deux tiers des Canadiens craignaient qu'eux-mêmes ou une personne de leur entourage ne soient victimes de barrières au cours des 10 prochaines années. Environ 30 % d'entre eux déclarent que le niveau d'accessibilité est un facteur important à leurs yeux lorsqu'il est question de se rendre quelque part au sein de leur communauté. En outre, les « Canadiens démontrent un large soutien envers l'adoption d'une politique d'accessibilité universelle, tout particulièrement lorsqu'il est question de la construction des nouveaux bâtiments et domiciles [...]. Les Canadiens estiment que cet enjeu gagnera en importance au cours de leur vie, dans les prochaines années ». Des

Manitobaines et des Manitobains ont participé à cette étude et leurs réponses suivaient les mêmes tendances³⁵.

L'étude d'Angus Reid reflète la réalité de l'expérience des populations canadienne et manitobaine en matière de handicap, comme le montre le dernier rapport de Statistique Canada sur l'incapacité au Canada. Celui-ci fournit des statistiques pour l'année 2017. Près d'un Manitobain sur quatre âgé de 15 ans et plus présente un ou plusieurs handicaps, de même que plus de la moitié des Manitobains âgés de 75 ans et plus.³⁶ Parmi les Canadiens avec incapacité de 25 à 64 ans qui n'avaient pas d'emploi et n'allaient pas à l'école, environ 40 % étaient des travailleurs potentiels. Cela correspond à près de 645 000 Canadiens victimes de barrières³⁷.

Compte tenu du grand nombre de personnes victimes de barrières et des répercussions de ces barrières, il est logique que la population manitobaine soit favorable à l'amélioration de l'accessibilité. Il est également logique que les entreprises y soient favorables. Cette année, sept entreprises sur dix ont déclaré avoir eu du mal à trouver du personnel suffisamment qualifié et de nombreuses entreprises se remettent encore des pertes subies pendant la pandémie.³⁸ L'amélioration de l'accessibilité pour les employés et les clients est donc une priorité. L'élimination des barrières qui font obstacle aux personnes qui en sont victimes représente une partie importante de la réponse que nous devons apporter à ces préoccupations.

Des stratégies, des outils et des formations utiles de sensibilisation ont été mis en place

Le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat ont collaboré à l'élaboration et au lancement de nombreuses stratégies utiles de sensibilisation du public, de même que d'outils, de ressources et de possibilités de formation pour soutenir la mise en œuvre des normes. Le Bureau de l'accessibilité vient également de mettre en ligne une version actualisée et à jour de son site Web. Ces activités et d'autres sont décrites dans les

³⁵ [L'accessibilité : une source de préoccupations face à l'avenir et un facteur important à prendre en considération, selon les consommateurs canadiens d'aujourd'hui – Institut Angus Reid](#)

³⁶ [Ajouter/Supprimer des données – Personnes avec et sans incapacité âgées de 15 ans et plus, selon le groupe d'âge et le sexe, Canada, provinces et territoires \(statcan.gc.ca\)](#)

³⁷ [Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant une incapacité âgés de 15 ans et plus, 2017 \(statcan.gc.ca\)](#)

³⁸ [2023 Manitoba Business Leaders Index | Supply Chain Manitoba \(supplychainmb.ca\)](#)

[en anglais seulement]

rapports annuels du Ministère, les rapports annuels de la ministre en vertu de la Loi et le plan d'accessibilité du gouvernement³⁹.

Au cours de l'examen, j'ai passé en revue le nouveau site Web et j'ai été impressionné par sa convivialité et son accessibilité. J'ai également assisté à l'événement organisé par le Bureau de l'accessibilité dans le cadre de l'édition 2023 de la Semaine manitobaine de sensibilisation à l'accessibilité, qui mettait l'accent sur les projets soutenus par le Fonds pour l'accessibilité du Manitoba. Non seulement les participants étaient très nombreux, mais ils ont reçu et fourni des renseignements pertinents et utiles.

J'ai également été réconfortée d'apprendre que le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat travaillaient ensemble pour utiliser les ressources de manière efficace et garantir une approche cohérente. En outre, le Bureau de l'accessibilité consulte son Réseau consultatif lorsqu'il élabore des outils, le site Web et d'autres initiatives afin d'améliorer la facilité d'utilisation.

Le Secrétariat s'est également engagé dans un certain nombre d'activités et a élaboré un certain nombre de ressources gratuites pour aider à la mise en conformité. Par exemple, il rappelle régulièrement les dates d'entrée en vigueur des nouvelles normes, en commençant un an à l'avance. Les organismes concernés ont discuté de la nécessité d'une telle notification préalable au cours de l'examen. Les autres activités du Secrétariat sont résumées ci-dessous, à la section relative à la conformité et à la responsabilité.

Au cours des forums publics et des réunions en petits groupes, j'ai entendu beaucoup de commentaires positifs sur le Bureau de l'accessibilité, le Secrétariat, leurs outils et leur soutien de la part de personnes et d'organismes qui ont eu affaire à eux.

La Loi donne un effet de levier

Au cours de l'examen, les personnes qui cherchent à améliorer l'accessibilité au sein de leur organisme ont souvent déclaré que la Loi était utile lorsqu'elles avaient besoin du soutien des cadres supérieurs. Elle crée un effet de levier ou offre une certaine influence. Ce point est important lorsque l'on considère le fait que tout nouveau changement, toute nouvelle activité ou toute nouvelle demande de ressources doit rivaliser avec des demandes qui peuvent sembler plus urgentes ou qui ont une visibilité plus élevée.

³⁹ Par exemple, reportez-vous aux pages 82 et 83 du [Rapport annuel 2021-2022 de Familles Manitoba](#). Veuillez également vous reporter au plan ministériel annuel dont le lien figure dans la note de bas de page suivante.

J'ai noté un autre point fort pour le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat : il s'agit du vaste réseau de soutien déjà en place avec lequel ils peuvent communiquer dans le cadre de leur travail. Ce réseau de soutien comprend entre autres :

- le Conseil;
- les comités d'élaboration des normes;
- les associations de différents secteurs ayant des responsabilités au titre de la Loi;
- la communauté des organismes dirigés par des personnes victimes de barrières et des personnes âgées et travaillant au service de ces personnes;
- le Réseau consultatif sur l'accessibilité du Manitoba.

Le Réseau consultatif sur l'accessibilité du Manitoba est un groupe consultatif spécial du Bureau de l'accessibilité du Manitoba. Il diffuse son expertise dans le domaine de la création de l'accessibilité au sein des organismes manitobains et entre eux. Il se réunit tous les trois mois, voire plus fréquemment en fonction des besoins. Il se compose actuellement de représentants des sociétés d'État du Manitoba, des universités, de Centraide et d'organismes dirigés par des personnes victimes de barrières. Les membres du Réseau font part de leurs conseils et de leurs commentaires, et ils participent à presque toutes les initiatives d'accessibilité du Bureau dont ils aussi font la promotion⁴⁰.

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba souhaite élargir ses possibilités de sensibilisation et de réseautage avec des organismes tels que l'Association des municipalités du Manitoba, la Manitoba School Boards Association, la Manitoba Chambers of Commerce et bien d'autres.

Des progrès ont également été réalisés dans le renforcement du réseau mis à la disposition par le Conseil. Il comprenait déjà une large représentation des divers organismes concernés par la Loi et de nombreux points de vue de personnes victimes de barrières. Plus récemment, au début de l'année 2022, en réponse à l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, le gouvernement a nommé un neuvième membre au Conseil pour un mandat de trois ans. S'identifiant comme faisant partie de la communauté des sourds et malentendants, cette personne est une fervente militante des droits des personnes victimes de barrières.

⁴⁰ [Plan ministériel annuel 2023-2024 et 2024-2025 – Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(accessibilitymb.ca\)](#)

Je note également que les participants aux forums publics et aux groupes de discussion de tous les secteurs ont indiqué combien ils aimeraient rencontrer d'autres personnes de la communauté et de discuter avec elles de la question de l'accessibilité. C'est un signe supplémentaire de la nécessité de mettre en place une approche fondée sur le réseau pour réaliser l'accessibilité.

Enfin, la ministre a mis sur pied le Conseil consultatif sur les questions touchant les personnes ayant une déficience intellectuelle. Ce Conseil représente un excellent élément pour le réseau auquel le régime d'accessibilité pourrait s'associer dans le but de renforcer les efforts de prévention et de suppression des barrières dont sont victimes les personnes ayant une déficience intellectuelle ou cognitive, ou encore des lésions cérébrales acquises.

L'engagement se renforce au sein du gouvernement

L'engagement et l'attitude des nombreuses personnes qui, au sein du ministère des Familles et de la Commission de la fonction publique, sont responsables de mener la mise en œuvre de la Loi, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du gouvernement, constituent également un point fort. Je les ai presque toutes rencontrées ou contactées, et j'ai été frappée par leur engagement et les efforts qu'elles déploient pour utiliser au mieux le temps et les ressources à leur disposition.

Cela commence par la ministre responsable de l'Accessibilité, bien sûr, et s'étend à sa sous-ministre, qui occupe le rôle de directrice nommée en vertu de la Loi. C'est également le cas de la commissaire de la fonction publique par intérim, qui est la championne de l'accessibilité pour le gouvernement du Manitoba, et du personnel de la Commission de la fonction publique. Les membres du personnel du Bureau de l'accessibilité et du Secrétariat ainsi que leur sous-ministre adjoint, les coordonnateurs ministériels de l'accessibilité, le personnel de la section responsable de la législation et de la politique du ministère des Familles et bien d'autres personnes ont fait preuve d'un engagement sans faille à l'égard de l'accessibilité.

La création du Fonds pour l'accessibilité du Manitoba et l'augmentation des effectifs du Secrétariat sont certains des exemples des efforts déployés pour mobiliser les ressources existantes. La ministre et d'autres membres du gouvernement ont également réagi ouvertement et positivement aux recommandations de l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, parmi lesquelles certaines visaient à se pencher sur la conformité dans l'ensemble du gouvernement. Je note également que la Commission de la fonction publique a créé un nouveau poste de coordonnateur de l'accessibilité pour aider à mener les activités de planification et de mise en œuvre de l'accessibilité dans l'ensemble du gouvernement. Elle a également mis au point et

assuré la prestation d'un programme de formation à l'accessibilité destiné aux fonctionnaires qui remporte un vif succès et dont le taux de réussite est très élevé⁴¹.

Une structure et l'amorce d'un processus existent pour la mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité dans l'ensemble du gouvernement. C'est le Comité directeur de l'accessibilité qui en est responsable. Ce comité est composé du greffier du Conseil exécutif, qui est le plus haut responsable au sein du gouvernement, de la sous-ministre des Familles et de la commissaire de la fonction publique par intérim. La Commission de la fonction publique, le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité pour les Manitobains soutiennent cette initiative.

Le Comité directeur de l'accessibilité s'est également assuré que chaque ministère du gouvernement avait sélectionné un ou plusieurs coordonnateurs ministériels de l'accessibilité (coordonnateurs). Ces coordonnateurs contribuent à l'organisation et à la mise en œuvre coordonnée sur le terrain de la Loi et des normes dans l'ensemble du gouvernement. Ils constituent une ressource pour l'accessibilité au sein de leurs ministères respectifs et assurent la liaison entre les ministères, le Comité directeur de l'accessibilité et d'autres composantes du gouvernement. Par exemple, les coordonnateurs ont récemment distribué une trousse à outils sur l'accessibilité et un catalogue des technologies d'assistance aux employés des ressources humaines et aux ministères.

La Commission de la fonction publique assure le suivi du respect par le gouvernement des exigences de la norme et de son plan d'accessibilité par l'intermédiaire de rapports ministériels rédigés quatre fois par an. Elle soutient également les coordonnateurs et organise des réunions avec ces derniers tous les trois mois.

Plus récemment, le Secrétariat a aidé le Comité directeur de l'accessibilité à mener à bien un examen interne portant sur l'ensemble des ministères. Cet examen a permis de recueillir des données sur la mise en œuvre de la Loi et des normes d'accessibilité connexes auprès de hauts responsables de nombreux ministères. Dans ce cadre ont également été organisés des groupes de discussion avec des fonctionnaires victimes de barrières, des prestataires de services de première ligne, des coordonnateurs ministériels de l'accessibilité et des sous-ministres adjoints. Ces derniers ont exploré leur connaissance de la Loi et des normes, ainsi que leur expérience en matière d'offre de services à la clientèle accessibles à la population manitobaine.

⁴¹ En 2021-2022, la Commission de la fonction publique avait « [atteint] un taux de réussite de 86 % pour la formation portant sur la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains dans l'ensemble de la fonction publique du Manitoba, ce qui représente plus de 11 000 fonctionnaires ». Reportez-vous à l'annexe D à la page [Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba \(gov.mb.ca\)](#).

En ce qui concerne les organismes gouvernementaux, j'ai appris que les coordonnateurs de l'accessibilité des sociétés d'État se réunissaient régulièrement pour échanger des ressources et des renseignements et qu'ils jouaient un rôle de premier plan en matière d'accessibilité dans la province. À titre d'exemple, en ce qui concerne la nécessité d'avoir un plan d'accessibilité, leur niveau de conformité est de 100 %, et la plupart de ces sociétés d'État, si ce n'est toutes, semblent avoir nommé des coordonnateurs de l'accessibilité. Les personnes que j'ai rencontrées semblaient très mobilisées, et ces sociétés font des progrès. Par exemple, nous avons visité les nouveaux bureaux de l'une de ces sociétés d'État. Le concepteur de l'espace a travaillé avec des experts en conception accessible et des utilisateurs victimes de barrières. L'espace a été conçu pour répondre à des normes qui offrent des niveaux d'accessibilité plus élevés que ceux exigés par le Code du bâtiment du Manitoba.

Les communications gouvernementales deviennent plus accessibles

Le gouvernement a également fait des progrès s'agissant de l'accessibilité de ses communications. La division du ministère des Finances qui fournit un soutien centralisé en matière de communication et de participation à l'ensemble du gouvernement a mené les activités suivantes au cours de la période d'examen :

- élaboration d'un plan pour mettre en œuvre les recommandations de l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et aider le gouvernement à satisfaire aux exigences de la norme en matière de renseignements et de communication accessibles;
- organisation, quatre fois par an, de réunions avec le ministère des Familles ainsi que des personnes et des organismes à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement pour veiller à ce que les communications du gouvernement soient accessibles;
- création d'un groupe de travail sur l'accessibilité chargé de compiler les ressources en matière de communication accessible, y compris les formations sur la manière de créer des documents accessibles, de coordonner des événements accessibles et de s'informer sur la législation en matière d'accessibilité. La Commission de la fonction publique a diffusé ces documents à l'ensemble du gouvernement par l'intermédiaire des coordonnateurs;
- production de cinq vidéos contenant des renseignements sur la Loi et les normes connexes en langue des signes américaine (ASL), publication de ces vidéos sur le nouveau site Web accessibilitymb.ca et collaboration avec le groupe de travail sur l'accessibilité pour créer d'autres outils dans cette langue.

J'ai moi-même utilisé l'un des outils de communication accessible présentés sur accessibilitymb.ca pour rendre ce document plus accessible, et je l'ai trouvé utile et très facile à utiliser.

Le gouvernement commence à collecter des données sur l'accessibilité

L'examen a également révélé que le gouvernement avait commencé à collecter des données indispensables à propos de l'accessibilité. Par exemple, le Bureau de l'accessibilité a mené un sondage auprès des petites entreprises dans le cadre de l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle de 2021. Ce sondage peut servir de base de référence pour la collecte et l'analyse de données supplémentaires. Il mène également des recherches sur les mesures prises par d'autres administrations en vue de mesurer les changements en matière d'accessibilité et d'en rendre compte, comme la création d'un indice de la qualité de vie.

En outre, la ministre commence à travailler sur des critères appropriés pour mesurer l'accessibilité. À l'avenir, la mesure du rendement suivante figurera dans le rapport annuel de la ministre sur l'accessibilité : le « pourcentage d'organismes qui se conforment aux exigences d'accessibilité après avoir reçu un plan de mise en conformité ».

Le gouvernement s'est engagé à faire de l'accessibilité une exigence dans le cadre des marchés publics

Le plan annuel actuel de la ministre indique que le gouvernement s'engage à déterminer la meilleure façon d'intégrer de façon systématique les exigences relatives à l'accessibilité dans toutes ses politiques en matière d'approvisionnement. Ces efforts aideront le gouvernement à demeurer engagé à l'égard de l'accessibilité et à conserver ce thème au premier plan dans tous les projets d'approvisionnement⁴².

Cela semble découler d'une recommandation formulée dans le cadre de l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle de 2021⁴³.

Cet engagement est très positif et, une fois qu'il sera concrétisé, aura des retombées importantes sur la réalisation de l'accessibilité. Comme l'a noté le Conseil lorsqu'il a recommandé cette évolution, d'autres administrations signalent que le fait de faire de l'accessibilité une condition préalable à l'obtention d'un contrat financé par le

⁴² [Plan ministériel annuel 2023-2024 et 2024-2025 – Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(\[accessibilitymb.ca\]\(http://accessibilitymb.ca\)\)](#)

⁴³ [Examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle du Conseil consultatif de l'accessibilité \(\[accessibilitymb.ca\]\(http://accessibilitymb.ca\)\)](#), page 16.

gouvernement a des effets importants. Par ailleurs, des sociétés d'État du Manitoba ont mis en œuvre ces exigences avec succès.

L'effet de levier serait considérable au Manitoba. Comme l'indique le rapport Manitoba Business Leaders Index pour 2023, « trois entreprises manitobaines sur dix vendent un produit ou un service à une entité gouvernementale, celles qui vendent au gouvernement étant les plus susceptibles de compter le gouvernement provincial ou une municipalité parmi leurs clients »⁴⁴ [traduction].

Domaines nécessitant une attention particulière

Comme dans les autres domaines, des progrès ont été accomplis dans la mise en place d'un régime de réglementation visant à atteindre l'accessibilité. Le travail doit cependant se poursuivre. Le gouvernement et les autres acteurs ne sont pas encore en mesure de faire fonctionner le régime de manière à réaliser les progrès importants prévus par la Loi.

La prise de conscience et les connaissances restent faibles

Au cours de la phase de consultation et de participation du présent examen, les personnes victimes de barrières, les organismes du secteur public, le secteur privé et d'autres membres du public au Manitoba ont fait état d'une prise de conscience et de connaissances relativement faibles concernant de nombreux aspects du régime d'accessibilité. Tous les éléments suivants étaient concernés :

- les droits et les responsabilités en vertu de la Loi;
- l'accessibilité au sens large et les raisons pour lesquelles la Loi est importante;
- les outils et les aides proposés par le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat pour appliquer la Loi, y compris pour reconnaître les barrières, les éliminer et élaborer des plans d'accessibilité et les mettre en œuvre;
- les activités de mise en conformité ou d'application de la Loi et les organismes à joindre en cas de plainte concernant des barrières.

Les lacunes en matière de prise de conscience et de connaissances seraient également plus importantes dans les régions rurales et nordiques qu'à Winnipeg.

Cette tendance correspond aux données des sondages récents. Manitoba Possible a eu l'amabilité de m'envoyer quelques-unes des données préliminaires issues d'un

⁴⁴ [Présentation PowerPoint du rapport Manitoba Business Leaders Index \(probe-research.com\)](#) [en anglais seulement], page 4.

sondage que l'organisme vient de mener auprès de ses clients. Il comprenait des questions sur leur connaissance et leur perception des effets de la Loi. Les personnes interrogées ont été invitées à évaluer leur niveau de connaissance de la Loi sur une échelle de 1 (pas du tout au courant) à 5 (très au courant). Parmi les personnes interrogées, 49 % ont indiqué qu'elles n'étaient que peu au courant de la Loi, voire pas du tout, et 25 % ont indiqué le point médian de l'échelle. Ce sondage a également demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure la Loi avait eu un effet positif sur l'accessibilité du Manitoba pour eux personnellement, toujours sur une échelle de 1 (aucun effet) à 5 (effet important). À cette question, 30 % des personnes interrogées ont indiqué que la Loi n'avait eu qu'un effet faible, voire aucun effet, et 30 % ont indiqué le point médian de l'échelle.

Fait intéressant, le sondage que nous avons mené dans le cadre du présent examen, et qui figure à l'annexe C du présent rapport, a relevé un pourcentage plus élevé, à savoir 75 %, de personnes interrogées qui étaient au courant de la Loi. Toutefois, le pourcentage de personnes interrogées estimant que la Loi est efficace ou très efficace pour supprimer les barrières pour les personnes handicapées est plus faible (18 %). Il importe de noter que le sondage a principalement été envoyé aux personnes figurant sur la liste d'adresses électroniques du Bureau de l'accessibilité, des personnes plus susceptibles d'être au courant de la Loi. En revanche, je ne sais pas pourquoi les personnes interrogées dans le cadre du sondage de Manitoba Possible ont estimé que la Loi avait plus d'effets. Quoi qu'il en soit, il est certain qu'aucun des deux sondages n'indique que la Loi a eu les retombées importantes que l'on espérait pour 2023.

Les réponses au sondage mené dans le cadre du présent examen et exprimées lors des forums publics semblent indiquer que la principale raison pour laquelle le niveau de connaissance et de prise de conscience est faible est que les ressources affectées au Bureau de l'accessibilité et au Secrétariat sont trop limitées. Comme l'a indiqué l'un des participants au forum de Thompson après avoir appris le nombre d'employés travaillant dans ces deux organismes : « Ça explique tout! »

Cela n'a rien de surprenant.

Nous vivons dans une ère de l'information où beaucoup considèrent notre attention comme une marchandise et où la surcharge de renseignements est une expérience courante. Le nombre et la palette de moyens de communication semblent augmenter chaque jour. Pour toute organisation qui tente de faire passer un message, il est non seulement compliqué d'atteindre le public visé, mais aussi de capter son attention.

En outre, le régime d'accessibilité ajoute à cela la difficulté suivante : on se heurte à des préjugés inconscients dont les racines remontent à plusieurs siècles en cherchant à expliquer un régime législatif détaillé et exhaustif à l'ensemble de la population, au sein

de laquelle beaucoup commencent peut-être seulement à apprendre à penser, à communiquer et à agir d'une nouvelle manière.

Si l'on réfléchit ensuite à ce que dix personnes et un budget de fonctionnement annuel de 200 000 dollars peuvent raisonnablement accomplir, on comprend facilement qu'il est impossible de diffuser le message aussi largement et aussi fréquemment que nécessaire. En plus de leurs responsabilités en matière de communication, ces organismes soutiennent le Conseil et le gouvernement dans leurs travaux, répondent aux questions et aux préoccupations du public et contrôlent et appliquent la Loi et les normes.

Les normes et les outils sont complexes et nécessitent une formation pratique

Par ailleurs, comme je l'indiquais précédemment, de nombreux organismes concernés ont déclaré que les normes et les outils disponibles pour les mettre en œuvre étaient relativement complexes et difficiles à comprendre. La Commission des droits de la personne du Manitoba a également noté dans ses commentaires écrits en réponse à l'examen que les renseignements complexes et les niveaux de lecture correspondant à des niveaux d'étude élevés constituaient une barrière pour les personnes ayant des déficiences intellectuelles ou cognitives. Ces observations confirment la nécessité de disposer de ressources supplémentaires pour soutenir l'application de la Loi.

La collaboration et la coordination avec la Commission des droits de la personne du Manitoba sont nécessaires

Pour la population manitobaine, la relation entre le Code des droits de la personne et la loi est souvent source de confusion. Une approche coordonnée et coopérative en matière de sensibilisation et de respect ou d'application des deux lois serait bénéfique. Les commentaires de la Commission des droits de la personne du Manitoba et du dernier examen indépendant de la loi vont dans ce sens. Les participants aux forums publics ont également soulevé cette question.

La Commission a également souligné l'importance de s'attaquer au capacitisme et à la stigmatisation tout en adoptant une approche intersectionnelle dans les efforts de sensibilisation déployés dans le cadre de ces deux lois. Une approche intersectionnelle reconnaît la diversité des identités et des expériences qui en découlent chez les personnes victimes de barrières tout en apportant des réponses sur cette question. Par exemple, un homme blanc âgé et victime de barrières issu de la classe moyenne vit des expériences différentes de celles vécues par une jeune femme de couleur victime de barrières et disposant d'un revenu plus faible. Les participants aux forums publics se sont fait l'écho de ces points de vue.

Les données disponibles indiquent que le niveau de conformité avec les normes est faible

En outre, les données limitées que j'ai pu recenser dans le cadre de cet examen indiquent que les niveaux de conformité avec les normes demeurent faibles.

Dans ses commentaires écrits, la Commission des droits de la personne du Manitoba indique qu'elle reçoit encore de nombreuses préoccupations et plaintes concernant des barrières invalidantes. Par ordre de fréquence, l'administration publique (le gouvernement), le commerce de détail, les soins de santé, l'assistance sociale, l'immobilier, la location et la location à bail et les services d'enseignement sont les domaines où ces préoccupations et ces plaintes sont les plus fréquentes. Le traitement des personnes utilisant des animaux d'assistance pour avoir accès à des biens et à des services accessibles au public fait couramment l'objet de préoccupations ou de plaintes. Cela montre que le respect des exigences en matière de formation et des autres exigences sur cette question énoncées par la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle n'est pas systématique.

Des barrières invalidantes à l'emploi sont également couramment citées auprès de la Commission des droits de la personne. À la suite d'une récente décision de justice au Manitoba, bon nombre de ces questions doivent désormais être traitées par les syndicats dans le cadre des conventions collectives. La Commission des droits de la personne a également reçu de nombreuses plaintes relatives au caractère inaccessible des communications. La Commission souligne que la complexité et les niveaux de lecture élevés exigés constituent une barrière courante pour les personnes ayant des déficiences intellectuelles ou cognitives. Ce groupe de personnes, tout comme celui des personnes ayant des problèmes de santé mentale, représente une part importante des personnes qui portent plainte à propos de barrières invalidantes auprès de la Commission des droits de la personne. L'année dernière, ces personnes ont été à l'origine de la moitié des plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur le handicap.

La Commission des droits de la personne a également noté qu'elle recevait de nombreuses préoccupations et plaintes concernant l'accès au cadre bâti intérieur et extérieur. Il s'agit notamment de plaintes concernant des établissements de santé, des établissements d'enseignement et des édifices judiciaires, en particulier en dehors de Winnipeg. Dans ces lieux, les barrières peuvent avoir de graves conséquences sur la santé, les possibilités futures, les libertés et le bien-être. Le déneigement est également un sujet fréquemment abordé devant la Commission, de même que les barrières en matière de transport. Ces dernières comprennent les barrières à l'utilisation des services de covoiturage et le manque de transports publics appropriés dans les collectivités rurales et nordiques.

Les données recueillies dans le cadre du régime d'accessibilité confirment que le niveau de conformité avec la Loi est faible. En 2021-2022, le Secrétariat a effectué une vérification pour évaluer si les entreprises de 50 employés ou plus exploitées au Manitoba se conformaient à l'exigence d'avoir une politique écrite et accessible au public sur le service à la clientèle accessible. Dans le cadre de cette vérification, le Secrétariat s'est penché sur 252 grandes entreprises, représentant 19 industries au Manitoba. Citons ici les grands magasins, les détaillants de produits de bricolage, les épiceries, les restaurants et les hôtels. Parmi ces entreprises vérifiées, 70,6 % ne se conformaient pas à cette exigence.

Il importe de souligner que le niveau de conformité de ce groupe d'entreprises a augmenté de manière non négligeable au cours de l'année suivante. Après que le Secrétariat a fourni des conseils et, le cas échéant, dressé des plans de mise en conformité, la part des entreprises non conformes a chuté à 33 %. Cette évolution met en évidence la valeur des activités du Secrétariat lorsqu'il s'agit d'encourager le respect de la législation.

De même, l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle a mené une enquête auprès des petites entreprises et a conclu que la majorité d'entre elles ne se conformaient pas aux normes ou ne savaient pas si elles s'y conformaient, ce qui signifie probablement qu'elles ne s'y conformaient pas⁴⁵.

Ces conclusions sont étayées par les résultats du rapport Manitoba Business Leaders Index (MBLI) pour 2023. Celui-ci fait état de lacunes importantes dans les connaissances à propos de la Loi et des normes au sein du milieu des affaires. Voici ce qu'indique Barrier-Free Manitoba :

En réponse à la question du sondage du MBLI « Dans quelle mesure diriez-vous que vous comprenez la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (LAM) et vos obligations en tant qu'employeur en vertu de cette loi? », les résultats ont montré :

- que 17 % des personnes interrogées déclaraient parfaitement comprendre la Loi et leurs obligations;
- que 45 % des personnes interrogées déclaraient comprendre partiellement la Loi et leurs obligations;
- que 38 % des personnes interrogées déclaraient ne pas comprendre ou peu comprendre la Loi et leurs obligations.

De manière générale, les représentants des petites entreprises sont ceux qui comprennent le moins bien les obligations qui leur incombent en vertu de la LAM, comme ceux des entreprises situées en dehors de Winnipeg et des entreprises du secteur de la fabrication.

⁴⁵[Examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle du Conseil consultatif de l'accessibilité \(accessibilitymb.ca\)](#), page 31.

Si l'on compare les résultats du sondage du MBLI de l'édition de 2023 à ceux des éditions précédentes, on constate que le niveau de compréhension des entreprises concernant leurs obligations à l'égard de la LAM est relativement constant d'une année sur l'autre, malgré les récents efforts de sensibilisation du public déployés par le gouvernement du Manitoba. [...] ⁴⁶ [traduction]

Aucune donnée n'est encore accessible au public concernant la conformité du gouvernement avec les normes prévues par la Loi. À la fin de la période d'examen, l'examen interne de la conformité du gouvernement était toujours en cours.

Cela étant dit, les participants à la phase de consultation et de participation de l'examen ont déclaré qu'il existait des problèmes importants en matière de conformité du gouvernement avec la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Ces participants ont décrit les nombreuses barrières auxquelles ils se heurtent lorsqu'ils tentent d'accéder aux services de santé, d'enseignement et d'aide sociale. Les barrières ont également fait l'objet d'un certain nombre de plaintes relatives aux droits de la personne, notamment en ce qui concerne les infrastructures publiques essentielles, comme les établissements de santé, les établissements scolaires et les édifices judiciaires. Les participants aux forums publics, les commentaires écrits et la Commission des droits de la personne du Manitoba décrivent également les barrières qui empêchent les personnes ayant des déficiences intellectuelles et cognitives d'accéder aux aides sociales et économiques dont elles ont besoin, soulignant par ailleurs que ces personnes sont souvent sans-abris et qu'elles subissent les effets cumulés du racisme, du sexisme et d'autres formes de discrimination.

Les participants à la phase de consultation de l'examen ont également évoqué les barrières à l'emploi au sein du gouvernement. J'ai entendu parler d'un certain nombre de cas où les responsables n'avaient pas connaissance de la politique et de la procédure qui devaient être suivies pour répondre aux demandes d'adaptation formulées par des employés victimes de barrières. Les fonctionnaires constatent également que les responsables sont peu disposés à autoriser le travail à domicile à titre de mesure d'adaptation, et ce, même lorsque le lieu de travail des employés continue de présenter des barrières invalidantes ou des risques pour les personnes les plus à risque en cas d'exposition à la COVID-19. Des questions relatives à l'ergonomie et à l'utilisation de logiciels accessibles ont également été soulevées, ce qui montre la nécessité de faire appel à des pratiques et à une politique cohérentes. Les employés concernés ont qualifié ces expériences de démoralisantes.

⁴⁶ [Présentation PowerPoint du rapport Manitoba Business Leaders Index \(probe-research.com\)](#) [en anglais seulement].

L'examen interne de la conformité du gouvernement promet de fournir des données et des recommandations très utiles pour traiter ces problèmes de conformité au sein de l'administration.

Des points de référence et des données supplémentaires sont nécessaires

Je dois cependant reconnaître qu'il est difficile de tirer des conclusions en toute confiance à partir des données existantes. Les données disponibles pour évaluer les niveaux de conformité et les effets de la Loi sont limitées, et nous ne disposons pas de mesures ni de points de référence cohérents pour mesurer les effets de la Loi. Comme l'a noté le Conseil dans le cadre de l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle de 2021 :

L'examen a révélé des préoccupations quant au fait que [la Loi] ne prévoit pas de cadre précis pour mesurer l'efficacité des normes, ce qui crée une perception d'inaction.

[...]

Le Conseil recommande que le rapport annuel du ministre mesure l'incidence de la Norme (ainsi que d'autres normes d'accessibilité) sur l'amélioration de l'accessibilité et en fasse état. L'élaboration d'indicateurs de réussite clés (y compris les efforts d'éducation) pourrait dorénavant relever du Conseil et devrait s'appliquer à toutes les normes⁴⁷.

Le personnel du Bureau de l'accessibilité et du Secrétariat était favorable à cette idée, car elle les aiderait à s'assurer que ses activités permettent d'obtenir des retombées maximales.

Le Manitoba n'est pas la seule administration à devoir relever ce défi. D'importantes lacunes dans la collecte, l'analyse et la diffusion des données relatives à l'accessibilité ont conduit le Canada à adopter la Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027. L'objectif de cette stratégie est « de comparer les progrès réalisés par les différents organismes en matière d'élimination et de prévention des obstacles à l'accessibilité », de « promouvoir l'obligation de rendre compte à la population canadienne [...] en démontrant comment la Loi améliore l'accessibilité pour toute la population, y compris les personnes en situation de handicap » et d'« appuyer

⁴⁷[Examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle du Conseil consultatif de l'accessibilité \(accessibilitymb.ca\)](#), page 18.

la prise de décisions fondées sur des preuves en [...] [favorisant] des mesures accrues pour faire progresser l'accessibilité ». ⁴⁸

Cette stratégie prévoit une collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et souligne :

Les renseignements recueillis dans le cadre de cette stratégie pourraient appuyer les efforts des provinces et des territoires pour faire progresser l'accessibilité. Ils pourraient également encourager les provinces et les territoires à adopter des approches communes en matière d'accessibilité. Les personnes en situation de handicap au pays pourraient ainsi jouir d'une expérience plus intégrée. Dans un même temps, les renseignements recueillis par les provinces et les territoires pourraient éclairer les efforts déployés par le gouvernement fédéral pour promouvoir l'accessibilité⁴⁹.

Le gouvernement doit prendre l'initiative au plus haut niveau

J'ai noté que la ministre ainsi que les responsables et le personnel de son ministère, de même certains autres responsables, certains employés et certaines composantes du gouvernement constituaient un atout pour le régime d'accessibilité, compte tenu de leur engagement et de leurs efforts. Il s'agit là sans aucun doute d'un élément positif.

Le problème est que le régime d'accessibilité a besoin de plus de ressources que celles dont ces personnes disposent dans leurs budgets respectifs. Il a également besoin d'une plus grande coopération de la part des autres composantes du gouvernement pour mettre en œuvre la Loi. En outre, il est très difficile de convaincre les dirigeants et les organismes non gouvernementaux de faire de l'accessibilité une priorité lorsque le gouvernement ne montre pas lui-même la voie à suivre au plus haut niveau.

Comme je l'indique ci-après, le personnel chargé d'accompagner ce régime n'a pas augmenté depuis la création de ce dernier, à l'exception d'un renforcement très limité et progressif du Secrétariat. Les services de la ministre ont dû « trouver des solutions internes », ce qu'ils ont fait du mieux possible. En conséquence, le budget et les effectifs du régime d'accessibilité du Manitoba sont bien inférieurs à ceux des autres régimes de réglementation du même type au sein de la province. Ils sont également bien inférieurs à ceux qui soutiennent le régime d'accessibilité de la Nouvelle-Écosse, qui est la seule province dotée d'un régime d'accessibilité dont la population est semblable à celle du Manitoba. De plus amples précisions sur ces comparaisons sont

⁴⁸ [Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027 – Canada.ca](#)

⁴⁹ [Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027 – Canada.ca](#)

fournies ci-dessous, à la section intitulée « Niveau de ressources, temps et activités nécessaires au soutien de la mise en œuvre de la Loi ».

En outre, s'il existe une bonne structure de surveillance et de garantie de la conformité au sein du gouvernement, elle n'en est qu'à ses débuts et son lancement semble avoir nécessité une recommandation dans le cadre de l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Cette structure n'est d'ailleurs pas aussi solide qu'elle pourrait l'être, faute d'une reddition des comptes claire et régulière. L'accessibilité n'est pas clairement indiquée dans l'énoncé de mission des coordonnateurs ministériels de l'accessibilité, et il peut s'agir de personnes n'ayant que peu de capacités à avoir une influence sur leur ministère. Il semble que l'accessibilité n'est pas un point permanent à l'ordre du jour des réunions des cadres supérieurs des ministères. De nombreux gestionnaires ne savent pas comment intervenir de manière appropriée ni la procédure à suivre lorsqu'il s'agit de traiter des demandes d'adaptation formulées par des employés ou des clients. Bon nombre d'entre eux ne savent pas non plus comment reconnaître et prévenir les barrières à l'accessibilité des services.

La première ministre du Manitoba et les autres ministres, à l'exception de la ministre des Familles, ne semblent pas avoir déployé d'efforts importants pour militer publiquement en faveur de l'accessibilité au cours de la période d'examen. Une recherche en ligne n'a pas permis de trouver aucun exemple d'un tel soutien et les participants à l'examen n'en ont cité aucun. De la même manière, l'examen que j'ai mené sur un large éventail de rapports annuels de ministères a révélé que la plupart d'entre eux ne mentionnaient que peu, voire pas du tout l'accessibilité.

L'impression qui se dégage de cette réalité est que le gouvernement dans son ensemble a tendance à considérer l'accessibilité comme étant du ressort du Bureau de l'accessibilité et, dans une moindre mesure, d'autres personnes au sein de leur ministère et de la Commission de la fonction publique. Si cette situation a commencé à évoluer, ce changement est très lent. Apparemment, nombreux sont les autres ministères qui estiment ne pas avoir de responsabilité partagée en matière d'accessibilité.

Les examens du régime d'accessibilité en Ontario font état d'une expérience semblable dans cette province. Ces examens ont appelé à plusieurs reprises le premier ministre de cette province à faire preuve de leadership et l'ensemble du gouvernement à participer⁵⁰.

⁵⁰ L'appel le plus récent figure dans le rapport d'étape du quatrième et dernier examen de la législation ontarienne en matière d'accessibilité, comme le montre le document intitulé [AODA 4th review interim report](#) (en anglais seulement).

Certaines personnes ayant participé au présent examen estiment que le manque de leadership notable de la première ministre et des ministres en matière d'accessibilité s'explique par le fait qu'il ne permettrait aucune « victoire politique », à savoir qu'il ne s'agirait pas d'une politique populaire auprès des Manitobains ou, peut-être, des entreprises. Selon un autre point de vue, le problème réside dans le coût que la réalisation de l'accessibilité entraînera pour les pouvoirs publics, en particulier en ce qui concerne le cadre bâti intérieur.

Si tel est le cas, il est temps de remettre en cause ces hypothèses.

Tous les acteurs des différents secteurs que j'ai rencontrés étaient favorables à l'accessibilité et souhaitaient obtenir plus d'aide pour la mise en œuvre du régime. La plupart des Manitobains reconnaissent qu'ils sont ou qu'ils seront victimes de barrières, et souhaitent donc les prévenir et les supprimer dès maintenant. Le prochain rapport de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de Statistique Canada sera publié dans le courant de l'année, et il faut nous attendre à ce que la part de la population victime de barrières ait augmenté compte tenu du vieillissement de la population. Le premier examen de la Loi a révélé qu'en 2012, 15,6 % des Manitobains âgés de 15 ans et plus déclaraient avoir une incapacité⁵¹. Comme je l'indiquais précédemment, ce chiffre a atteint près de 25 % en 2017.

En outre, la suppression des barrières n'aide pas seulement les personnes qui en sont victimes, elle soutient également les organismes qui cherchent désespérément à s'adresser aux employés et aux clients victimes de ces barrières. Pour couronner le tout, de nombreuses barrières peuvent être supprimées à peu de frais ou gratuitement, même dans le cadre bâti, et presque toutes peuvent être évitées gratuitement si l'on intègre la question de l'accessibilité dès le processus de conception.

Il faut également tenir compte du fait que toutes les administrations du pays ont mis en place un régime d'accessibilité ou sont en train de le faire, et que le régime qui fonctionne actuellement et qui concerne une population semblable à celle du Manitoba dispose déjà d'un personnel deux fois plus important. Le Manitoba ne peut plus se considérer comme un chef de file en matière d'accessibilité sur la base de sa seule législation. En fait, nous risquons de devenir l'une des provinces les moins accessibles du pays si la situation actuelle n'évolue pas.

Le gouvernement prend trop de temps pour exploiter ses procédures de passation de marchés

Le retard accumulé dans l'intégration de la conformité à la Loi dans les exigences figurant dans les politiques d'approvisionnement du gouvernement (à savoir les

⁵¹ [Premier examen indépendant de la Loi](#), page 4.

politiques qui s'appliquent lorsque le gouvernement achète des biens et des services) est un autre signe de la nécessité d'un leadership du gouvernement au plus haut niveau. Cette question a été soulevée par le comité de l'Assemblée chargé d'examiner la proposition de loi en 2013 et le gouvernement a déclaré à l'époque qu'il y travaillait⁵².

Les processus et les politiques de communication du gouvernement posent des problèmes

L'une des questions connexes soulevées par certains fonctionnaires et dont j'ai moi-même fait directement l'expérience au cours de cet examen est que les politiques et les procédures de communication exigées pour l'ensemble des ministères ne conviennent pas à un organisme comme le Bureau de l'accessibilité ou le Secrétariat, pour lesquelles la communication accessible constitue une activité majeure. Ces deux organismes doivent faire preuve d'agilité et être en mesure de faire passer leurs messages le plus efficacement possible dès que l'occasion se présente. Ils doivent également montrer l'exemple en proposant en tout temps des communications accessibles.

Cette nécessité représente un défi lorsqu'ils doivent faire passer une grande partie de leurs communications par la division du ministère des Finances qui est responsable des communications gouvernementales et de la participation. Cette division dispose d'un personnel limité, doit concilier les besoins en communication du Bureau de l'accessibilité et du Secrétariat avec d'autres priorités du gouvernement et se concentre, à juste titre, sur les besoins les plus courants des services gouvernementaux, qui ne relèvent pas vraiment des questions liées à la communication. La division continue également de travailler sur ses propres capacités à fournir des communications accessibles.

L'inaccessibilité des communications gouvernementales pour les personnes utilisant la langue des signes est particulièrement préoccupante. Je tenais à souligner ce problème, car il s'agit d'une barrière importante, et le gouvernement devra s'activer pour le résoudre. L'accès à l'interprétation en langue des signes est déjà limité au Manitoba, peut s'avérer inexistant dans les collectivités rurales et nordiques et, d'après ce que j'ai compris, est totalement inexistant en français. Il me semble que le gouvernement devrait élaborer ses propres ressources supplémentaires pour l'interprétation en langue des signes s'il souhaite devenir accessible à cet égard. Dans le cas contraire, les ressources existantes risquent d'être débordées et l'accès à l'interprétation en langue des signes pour répondre à des besoins fondamentaux du quotidien, comme se rendre à l'hôpital ou à un rendez-vous médical, aller à l'école ou au travail ou avoir affaire avec une école ou une garderie, risque d'être compromis.

⁵² [Hansard du comité sur le projet de loi 26 – Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(2013\)](#) [en anglais seulement], page 710.

En me penchant sur les enjeux liés au régime de communication du gouvernement, j'ai constaté qu'un certain nombre d'autres régimes de réglementation fonctionnaient indépendamment du gouvernement en ce qui concerne les communications. La Commission des droits de la personne du Manitoba gère ses propres communications. Le gouvernement reconnaît que cette Commission doit être indépendante, car il s'agit d'un organisme autonome qui fait respecter le Code à l'encontre du gouvernement. Cette approche semble également applicable au Bureau de l'accessibilité et au Secrétariat.

D'autres régimes de réglementation au Manitoba affichent une certaine indépendance dans leurs communications, car la forme organisationnelle qu'ils ont adoptée repose sur un conseil indépendant. La Régie des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba ainsi que la Commission des accidents du travail de la province, laquelle assure la sensibilisation et la formation du public concernant le régime de sécurité et d'hygiène du travail, conçoivent et gèrent leurs propres communications. Le régime d'accessibilité tente de sensibiliser les personnes et les organismes dans un contexte où les communications émises par ces organismes de réglementation et d'autres sont plus fortes et plus indépendantes.

Le Réseau consultatif sur l'accessibilité du Manitoba : une ressource inexploitée

J'ai travaillé dans d'autres organismes où des groupes de champions influents et informés, issus de différents secteurs, avaient des répercussions importantes sur la visibilité des organismes et leurs relations au sein de la communauté. Le Réseau consultatif sur l'accessibilité du Manitoba pourrait jouer ce rôle, en particulier si la représentativité du secteur privé y est renforcée. Je n'ai pas rencontré de représentants de ce réseau et je n'ai pas étudié en profondeur les activités qu'il mène. Cependant, j'ai l'impression qu'il serait utile d'officialiser son rôle et son mandat et de lui fournir le soutien et les ressources dont il a besoin pour jouer un rôle encore plus important dans les activités de planification et de communication au titre de la Loi.

La consultation des groupes, des collectivités et des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits, de la population francophone du Manitoba ainsi que des collectivités rurales et nordiques est nécessaire

Il est rapidement apparu, au moment de planifier la partie portant sur la consultation et la participation du présent examen, que le gouvernement n'avait pas vraiment commencé ou commençait à peine à consulter les groupes, les collectivités et les peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits sur la question de l'accessibilité. La situation est globalement identique pour les Manitobains francophones et les collectivités rurales et nordiques.

Bien que certains membres des groupes, des collectivités et des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits aient participé aux activités de consultation publique et de participation menées dans le cadre du présent examen, cette participation a été limitée. Nous avons appris que des relations devaient être établies en matière d'accessibilité entre le gouvernement et ces groupes, ces collectivités et ces peuples pour qu'une participation approfondie puisse avoir lieu dans ce domaine.

De même, le gouvernement commence à peine à se rapprocher des populations francophones du Manitoba et des collectivités rurales et nordiques sur cette question. Souhaitant ardemment renforcer leurs relations avec le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat, les membres de ces groupes nous ont expliqué que cela nécessiterait une approche différente. Il n'est pas rare que les modes de communication utilisés habituellement par le gouvernement ne permettent pas de s'adresser à eux. Les bulletins d'information communautaires, les émissions de radio, les affiches communautaires et d'autres méthodes sont plus efficaces. En outre, les Manitobains francophones et les ceux issus des collectivités rurales et nordiques ont indiqué qu'ils étaient confrontés à des difficultés particulières en matière de barrières et d'accessibilité.

Le manque de leadership et de conformité de l'administration peut avoir des effets dévastateurs

En ce qui concerne les domaines nécessitant une attention particulière dans le cadre de la mise en pratique de la Loi et des normes connexes, je suis obligée d'aborder la vulnérabilité des personnes victimes de barrières pendant la pandémie de COVID-19. Dans les situations d'urgence, l'accessibilité devient une question de vie ou de mort. Les participants au forum public ont fait part de fâcheuses expériences au cours desquelles ils se sont heurtés à des barrières et à des risques pendant la pandémie en raison d'un manque de planification de l'accessibilité. La Commission des droits de la personne du Manitoba a également souligné les nombreuses barrières qui ont été portées à son attention pendant la pandémie et a recommandé que les normes édictées au titre de la Loi comprennent des mesures visant à garantir que les interventions d'urgence intègrent l'accessibilité. Barrier-Free Manitoba et d'autres organismes dirigés par des personnes handicapées ont également veillé très activement à ce que le vécu et les besoins des personnes victimes de barrières soient pris en compte de manière appropriée dans les mesures prises en réponse à la pandémie.

Reddition de comptes et conformité

Progrès réalisés

Des progrès ont été accomplis en matière de reddition de comptes et de conformité au titre de la Loi, mais il faut aller plus loin pour réaliser les progrès importants en matière d'accessibilité.

Les rapports annuels de la ministre et les plans gouvernementaux sur deux ans ont été publiés en ligne au cours de la période d'examen, comme l'exige la Loi. En outre, la ministre a publié des mises à jour annuelles sur les progrès réalisés par le gouvernement dans la mise en œuvre des recommandations issues de l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Les comptes rendus des réunions du Conseil et des comités d'élaboration des normes ont également été publiés en ligne et contiennent des renseignements considérables sur la nature des débats et des décisions.

Le Secrétariat a mis en place un cadre de conformité ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes et des préoccupations au cours de la période d'examen. Le grand public a accès à ces éléments en ligne.⁵³ Le personnel du Secrétariat m'a informé que son approche de la conformité s'appuyait sur les leçons tirées des régimes d'accessibilité d'autres administrations et des autres régimes de réglementation du Manitoba. Cette approche s'appuie également sur les recommandations formulées par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)⁵⁴.

Comme l'indique le document-cadre du Secrétariat, le cadre « utilise une approche progressive de la conformité et de l'exécution, qui vise à réduire le recours aux processus, aux mesures et aux décisions d'application punitive ». Pour ce faire, le cadre définit les six étapes suivantes :

- 1) Assurance de la conformité par l'éducation
- 2) Sélection des organismes
- 3) Communication
- 4) Vérification
- 5) Inspection
- 6) Sanctions

Comme l'explique le document-cadre :

L'« assurance de la conformité par l'éducation » désigne le soutien qui est offert aux organismes afin de les encourager et de les motiver le mieux possible à se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, à ses normes et à ses échéances. Elle comprend des mesures ciblées de diffusion, de sensibilisation et d'élaboration de ressources et de programmes de formation. Les activités de

⁵³ [Cadre de conformité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(accessibilitymb.ca\)](https://www.accessibilitymb.ca); [Procédures de traitement des plaintes du Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité \(gov.mb.ca\)](https://www.gov.mb.ca)

⁵⁴ Le secrétariat m'a orientée vers le document suivant : [Politique de la réglementation : Perspectives de l'OCDE 2018 | OECD iLibrary \(oecd-ilibrary.org\)](https://www.oecd-ilibrary.org)

sensibilisation seront menées bien avant les échéances de conformité. Ce soutien proactif donnera aux organismes le temps de se renseigner sur les exigences à venir et d'apporter les modifications nécessaires pour s'y conformer.

[...]

S'il est constaté qu'un organisme n'est pas conforme à une étape quelconque du processus, et si l'éducation ne conduit pas à la conformité, l'organisme sera soumis à l'étape suivante du cadre de conformité. Il s'agira notamment de mener une vérification détaillée des activités de l'organisme ou des inspections et d'envoyer un plan de mise en conformité décrivant les problèmes de conformité et proposant une marche à suivre pour s'y conformer. Si la non-conformité se poursuit, des sanctions sont prises.

Un cadre supérieur d'un autre régime de réglementation provincial, qui connaît bien le Secrétariat, a estimé que celui-ci avait « une bonne maîtrise » de l'élaboration de son programme. En outre, je me suis penchée sur les Principes de bonne pratique de l'OCDE en matière de politique réglementaire et je peux confirmer que le cadre de conformité du Secrétariat respecte ces recommandations⁵⁵.

Le Secrétariat a mené les activités de conformité suivantes au cours de la période d'examen, en plus de la mise en place de son bureau, de l'élaboration d'un cadre de conformité et de la réalisation des activités de vérification et d'examen déjà citées dans le présent rapport :

- Il a élaboré un modèle de plan de mise en conformité en 2020-2021 qui lui sert à décrire les domaines ou les articles précis de la loi ou de la norme à respecter. Ces renseignements sont assortis d'une date à laquelle le Secrétariat réévaluera la conformité de l'organisme concerné ainsi que d'outils et de ressources gratuits pour atteindre la conformité.
- Le Secrétariat envoie entre 40 et 45 plans de mise en conformité chaque année depuis l'établissement de ce modèle et il a constaté que ces plans ont permis la mise en conformité de 81 % à 86 % des entreprises qui les avaient reçus.
- Il répond chaque année à des demandes de renseignements individuelles ainsi qu'à des préoccupations ou à des plaintes, passant de 33 demandes en 2020-2021 à 65 l'année suivante. Il s'attend à une augmentation supplémentaire de 30 % pour le dernier exercice.

⁵⁵J'ai étudié le document suivant : [Contrôle et mise en œuvre de la réglementation | LIRE en ligne \(oecd-ilibrary.org\)](https://www.oecd-ilibrary.org/fr/lire-en-ligne).

- Chaque année, il communique activement avec des organismes des secteurs public et privé en dehors du gouvernement, avec un total de 511 communications comptabilisées au cours de l'exercice écoulé⁵⁶.

Le Secrétariat suit les procédures de traitement des plaintes publiées en ligne. J'ai examiné un certain nombre de courriels dans lesquels le Secrétariat a répondu à des préoccupations individuelles au cours de la période d'examen. Le Secrétariat explique généralement à la personne concernée quelles sont les obligations de l'organisme en vertu de la norme en question ou de la Loi. Il explique également l'obligation pour l'organisme de disposer d'un mécanisme de traitement des plaintes ou des commentaires pour répondre aux préoccupations individuelles. Le Secrétariat encourage ensuite la personne à faire part de ses préoccupations à l'organisme concerné et à revenir vers le Secrétariat en cas d'échec. Le Secrétariat peut ainsi prendre des mesures supplémentaires si nécessaire. Il peut également, à sa discrétion et avec le consentement de la personne concernée, communiquer avec l'organisme pour l'informer qu'il a eu connaissance de la préoccupation soulevée et pour lui faire part de ses obligations en la matière.

Domaines nécessitant une attention particulière

Si le régime nécessaire est pour l'essentiel en place en ce qui concerne la surveillance et l'application de la législation, le Secrétariat dispose de capacités très limitées lorsqu'il s'agit de mener des examens, des vérifications et des inspections. Ce sont pourtant les principaux outils à sa disposition pour surveiller la conformité en vertu de la Loi. Cette situation est préoccupante compte tenu de l'importance des inspections pour la réussite des régimes de réglementation, comme le souligne l'OCDE⁵⁷.

Au cours de la période d'examen, le Secrétariat a pu vérifier la conformité avec seulement deux obligations : les plans d'accessibilité des organismes du secteur public et les politiques d'accessibilité des services à la clientèle des grands organismes du secteur privé. En conséquence, il n'a été en mesure de remettre des plans de mise en conformité qu'à 85 entreprises. C'est regrettable quand on sait à quel point ce processus est efficace pour pousser les entreprises à se conformer.

Ici, les enjeux clés sont le manque de ressources humaines et les limites du budget de fonctionnement. Comme je l'indiquais plus haut, pour combler ces lacunes, il faudra que

⁵⁶ La plupart de ces communications ont eu lieu par courriel et concernaient la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle (43,6 %) et les plans d'accessibilité (36 %). Et la plupart de ces communications ont eu lieu avec des entreprises privées (30,9 %), des établissements scolaires (23,2 %) ou des membres du public (16,2 %).

⁵⁷ Veuillez vous reporter au document de l'OCDE cité deux notes de bas de page avant celle-ci.

le gouvernement prenne l'initiative au plus haut niveau. Cette initiative au plus haut niveau sera également nécessaire pour résoudre une autre difficulté pour le Secrétariat : l'identification des organismes concernés et des personnes-ressources appropriées lorsqu'il s'agit d'évaluer la conformité et le nombre d'employés. Les tentatives en vue d'obtenir ces renseignements auprès des autres régimes réglementaires qui y ont accès se sont avérées infructueuses jusqu'ici.

Le nombre limité d'organismes du secteur privé ayant l'obligation de tenir des dossiers et de disposer des politiques écrites pose également problème. Il entrave la capacité du Secrétariat à vérifier la conformité et à fournir des plans de mise en conformité. Le relèvement du seuil de 20 à 50 employés a entraîné une réduction de 66 % du nombre d'organismes devant se conformer à la législation. C'est un problème, car ces obligations normatives de tenir des dossiers et de disposer de politiques écrites sont beaucoup plus faciles à vérifier que les interactions ponctuelles et sans témoin entre le personnel et un client victime de barrières ou entre un employeur et un employé.

Le grand public semble également largement ignorer les procédures suivies par le Secrétariat pour traiter les plaintes ou les préoccupations individuelles. Un participant du forum de Winnipeg a déclaré que c'était la première fois qu'il entendait parler du Secrétariat ou des procédures de traitement des plaintes. C'était d'autant plus surprenant que cette personne travaillait dans un organisme de défense dirigée par des personnes victimes de barrières.

En outre, il semble que les personnes qui sont au courant de l'existence du Secrétariat ont l'impression que celui-ci ne répond pas aux préoccupations individuelles. Il est probable que cette impression provienne notamment des renseignements suivants qui figurent dans le cadre de conformité :

Contrairement au Code des droits de la personne (Manitoba), [la Loi] n'est pas fondée sur les plaintes. Par conséquent, le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité n'enquête pas sur les plaintes individuelles et ne fait pas office de médiateur. Les observations des membres du public font l'objet d'un suivi systématique afin de dégager les tendances qui orientent les activités de conformité (par exemple, les examens et les inspections), ainsi que les initiatives de sensibilisation⁵⁸.

⁵⁸ [Cadre de conformité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(accessibilitymb.ca\)](http://accessibilitymb.ca), pages 6 et 7.

A *contrario*, d'autres régimes de réglementation provinciaux, comme le régime de sécurité et d'hygiène du travail, diffusent largement leur numéro de traitement des plaintes et s'engagent à enquêter sur chaque plainte⁵⁹.

Les plaintes individuelles peuvent jouer un rôle important dans les régimes de réglementation. L'auteur de l'examen de 2019 du régime de l'Ontario l'a noté, concluant que :

[p]our mieux faire respecter la loi, le meilleur moyen est, selon moi, de donner à la population la possibilité de porter plainte pour infraction à la LAPHO. Je suis persuadé que cela pourrait être fait facilement à l'aide du numéro de téléphone et de l'adresse électronique de la DGAO qui se trouvent sous le menu « Contactez-nous » de son site Internet⁶⁰.

La Commission des droits de la personne du Manitoba a recommandé dans ses commentaires écrits dans le cadre de l'examen de collaborer elle-même avec le Secrétariat pour coordonner leur approche et échanger les renseignements utiles de manière anonyme. Cette recommandation est tout à fait logique au vu des liens étroits qui existent entre les deux régimes. Lorsque je les ai rencontrés, le personnel du Secrétariat et celui de la Commission des droits de la personne ont indiqué qu'ils commençaient à travailler sur ce sujet.

Enfin, le Secrétariat doit se doter de la réglementation nécessaire pour imposer des sanctions pécuniaires aux organismes qui refusent de se mettre en conformité après avoir reçu les renseignements, les outils et l'accompagnement dont ils avaient besoin. Le Secrétariat en est conscient et a mis en place un plan à cet effet.

Niveau de ressources, temps et activités nécessaires au soutien de la mise en œuvre de la Loi

Progrès réalisés

Mon examen des ressources, du temps et des activités nécessaires en vue de soutenir la mise en œuvre ou l'exécution de la Loi montre que des progrès ont été réalisés au cours de la période d'examen. Ces progrès sont en grande partie liés au fait que la ministre et les responsables ministériels ont trouvé des ressources au sein du ministère

⁵⁹ [Rapports | Sécurité et hygiène du travail | Travail | Travail et Immigration | Province du Manitoba \(gov.mb.ca\)](#) (en anglais seulement); [Sécurité et hygiène du travail | Travail | Travail et Immigration | Province du Manitoba \(gov.mb.ca\)](#)

⁶⁰ [Révision législative 2019 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario | ontario.ca](#)

des Familles et que la commissaire de la fonction publique par intérim et son personnel ont fait de même au sein de cet organisme.

Le ministère des Familles a maintenu les niveaux de dotation et de financement du Bureau de l'accessibilité au cours de la période d'examen et a augmenté le personnel du Secrétariat, qui est passé d'un employé à temps plein à deux employés à temps plein accompagnés d'un étudiant à temps partiel. À la fin de la période d'examen, le Ministère était sur le point de finaliser l'affectation d'un employé supplémentaire à temps plein pour le Secrétariat.

Le Bureau de l'accessibilité a engagé une nouvelle personne spécialisée dans la communication et la participation avec laquelle j'ai travaillé directement pour le présent examen. Cette personne très compétente et bien informée apporte son expertise et son expérience acquises en dehors du gouvernement. En outre, l'ouverture d'un nouveau poste d'analyste de la politique a été approuvée. Ce poste sera pourvu en 2023 pour se concentrer sur la participation des groupes, des collectivités et des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits.

Le gouvernement a également commencé à transférer à d'autres services de l'administration la responsabilité d'aider le gouvernement à élaborer et à publier son plan d'accessibilité et ses rapports connexes et de surveiller en interne le respect de la Loi, une responsabilité qui incombait jusqu'ici au Bureau de l'accessibilité et au Secrétariat. Une fois ce transfert de responsabilité achevé, le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat pourront consacrer davantage de ressources à leurs activités de sensibilisation, d'éducation et de mise en conformité destinées au public et aux organismes extérieurs au gouvernement.

Bien que la portée du présent examen ne couvre pas le Fonds pour l'accessibilité du Manitoba, nous avons entendu dire que celui-ci représentait une mesure très positive aux yeux de nombreux membres du public et des organismes concernés. C'est également ce que constatait l'examen de la norme d'accessibilité pour le service clientèle de 2021.

Le régime fédéral d'accessibilité dispose également de fonds pour soutenir les projets susceptibles d'avoir des répercussions sur l'accessibilité et la conformité en vertu des régimes provinciaux d'accessibilité⁶¹.

Enfin, des analyses des coûts sont réalisées dans le cadre de l'élaboration de chaque nouvelle norme d'accessibilité. Ces analyses des coûts sont utiles au gouvernement

⁶¹ [Informations sur le financement de l'initiative Canada accessible](#)

pour l'établissement du budget et la planification des mesures d'accessibilité dans le secteur public de même que pour la détermination des ressources nécessaires dans le secteur privé.

Domaines nécessitant une attention particulière

Plus de ressources sont nécessaires

Bien que des progrès aient été accomplis, la mise en œuvre de la Loi exige beaucoup plus de ressources. Si les ressources restent en l'état ou augmentent aussi lentement que les dernières années, le régime créé en vertu de la Loi ne sera pas suffisamment efficace pour atteindre son objectif.

La dernière évaluatrice indépendante, dont le rapport a été remis alors qu'une seule norme était pleinement en vigueur, notait déjà que le Bureau de l'accessibilité disposait d'un personnel limité et qu'il avait besoin de plus de soutien⁶². Les niveaux de dotation du Bureau de l'accessibilité n'ont pas évolué depuis l'exercice 2018-2019, à savoir sept postes équivalents temps plein au total. Le financement disponible du Bureau pour les « autres dépenses », y compris la publicité, les événements et la conception d'outils, de ressources et de matériel de formation, a augmenté de 16 %, passant de 180 000 \$ pour l'exercice en question à 208 000 \$ pour l'exercice 2023-2024⁶³.

Le Conseil a formulé un constat similaire en ce qui concerne le Secrétariat au moment d'examiner la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle en 2021⁶⁴. Depuis lors, les effectifs du Secrétariat ont augmenté lentement et ses activités ont eu une portée limitée, comme je le précise ci-dessus. En outre, le Secrétariat ne dispose pas d'un budget de fonctionnement et dépend du Bureau de l'accessibilité pour ses dépenses liées aux activités de mise en conformité, comme la formation des organismes concernés.

Je note que le seul aspect lié à la mise en conformité ou à l'application du régime de sécurité et d'hygiène du travail du Manitoba comptait près de 80 employés et affichait un montant supérieur à 900 000 dollars d'autres dépenses au cours de l'exercice 2021-2022⁶⁵. SAFE Work Manitoba, qui représente le volet de prévention et d'éducation du

⁶² [Premier examen indépendant de la Loi](#), page 35.

⁶³ Courriel en date du 24 mars 2023 m'ayant été adressé par le directeur général du Bureau de l'accessibilité.

⁶⁴ [Examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle du Conseil consultatif de l'accessibilité \(accessibilitymb.ca\)](#), page 17.

⁶⁵ [Rapport annuel du ministère du Travail, de la Protection du consommateur et des Services gouvernementaux du Manitoba pour l'exercice 2021-2022 \(gov.mb.ca\)](#), page 66.

public du régime et qui est dirigé par la Commission des accidents du travail, disposait d'un budget d'environ 7 millions de dollars pour l'exercice 2022⁶⁶.

À plus petite échelle, l'Office de la protection des consommateurs du Manitoba, qui réglemente et délivre des licences pour certaines activités commerciales dans la province, peut s'appuyer sur un effectif et un budget de fonctionnement environ deux fois plus importants que ceux du Bureau de l'accessibilité et du Secrétariat réunis⁶⁷.

En dehors de la province, j'ai appris que l'unité administrative du régime d'accessibilité de la Nouvelle-Écosse correspondant au Bureau d'accessibilité du Manitoba comptait deux fois plus d'employés. Ce régime vient également d'embaucher son premier employé responsable de la conformité. La Loi de la Nouvelle-Écosse a été adoptée plus tard que celle du Manitoba et aucune de ses normes n'est encore entrée en vigueur.

Aucun autre régime de réglementation ne correspondra exactement à celui créé en vertu de la Loi. Certains, comme l'Office de la protection des consommateurs, utilisent une partie de leurs ressources pour mener des activités d'octroi de licences. D'autres, comme SAFE Work Manitoba, peuvent recevoir des fonds des employeurs ou d'autres organismes extérieurs au gouvernement. Cela étant dit, il semble évident que les ressources prévues pour l'application de la Loi sont bien inférieures à ce que ce gouvernement et d'autres considèrent généralement comme nécessaire pour mettre en œuvre un régime de réglementation d'une telle envergure.

C'est particulièrement le cas si l'on pense au nombre d'organismes concernés. Ce nombre est à peu près identique à celui des organismes concernés par le régime de sécurité et d'hygiène du travail. En effet, ces deux régimes couvrent potentiellement l'ensemble des employeurs réglementés à l'échelle de la province. Ce nombre est également beaucoup plus élevé que le nombre d'organismes concernés par de nombreux autres régimes de réglementation qui tendent à se concentrer sur une partie du secteur privé ou sur certaines activités.

En outre, même si le nombre et la nature des exigences réglementaires varient d'un régime à l'autre, tous les régimes de réglementation doivent définir et appliquer des priorités en matière de conformité. Le régime de sécurité et d'hygiène du travail du Manitoba, par exemple, fait appel à une stratégie d'application ciblée et tient compte du niveau de risque et des domaines prioritaires⁶⁸.

⁶⁷ [Rapport annuel du ministère du Travail, de la Protection du consommateur et des Services gouvernementaux du Manitoba pour l'exercice 2021-2022 \(gov.mb.ca\)](#), page 60.

⁶⁸ [Application de la Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail | Sécurité et hygiène du travail | Travail | Travail et Immigration | Province du Manitoba \(gov.mb.ca\)](#).

Compte tenu de l'ampleur de leur tâche et de leurs ressources limitées, je n'ai pas été surprise d'entendre le personnel du Bureau de l'accessibilité décrire son travail comme souvent réactif et motivé par la nécessité de jongler avec une myriade de demandes concurrentes externes avec des ressources limitées. Les membres du personnel ont déclaré qu'ils aimeraient que leurs actions soient plus proactives et planifiées. De même, les membres du personnel du Secrétariat ont déclaré qu'ils bénéficieraient grandement d'un effectif plus large et d'un budget propre pour leurs besoins de fonctionnement.

Enfin, si le public est plus au courant de l'existence du Secrétariat, on peut s'attendre à ce que les communications liées aux questions de conformité augmentent rapidement. Le volet conformité du régime de sécurité et d'hygiène du travail a répondu à plus de 8 500 appels et courriels au cours de l'exercice 2021-2022⁶⁹. En 2020, la Commission des droits de la personne du Manitoba a répondu à près de 3 400 demandes de renseignements du public⁷⁰. Le Bureau de l'accessibilité répond actuellement à une fraction de ces appels et courriels chaque année, y compris ceux qui sont transmis au Secrétariat. Les effectifs et les budgets actuels du régime d'accessibilité ne permettraient pas de faire face à une forte augmentation du nombre d'appels et de courriels envoyés par le grand public.

Exigence d'une planification à plus long terme

Une question connexe est ressortie de l'examen : la nécessité pour le gouvernement de planifier à plus long terme la mise en œuvre de la Loi et des normes. Le personnel du Bureau de l'accessibilité n'a pas augmenté au cours des cinq dernières années, malgré l'augmentation du nombre de normes en vigueur et de leur technicité. Le Secrétariat n'a été créé que trois ans après l'entrée en vigueur du Règlement sur les normes de service à la clientèle pour le gouvernement. Il a commencé avec un seul employé et ne dispose toujours d'aucun budget de fonctionnement. D'autres régimes de réglementation disposent d'équipes dotées de l'expertise technique nécessaire pour élaborer et mettre en application les exigences réglementaires tout en assurant la sensibilisation à celles-ci ou ont accès à cette expertise sur une base régulière et fiable. Le régime d'accessibilité du Manitoba en a également besoin.

La Loi peut contribuer à cette vision à court terme en exigeant des rapports annuels de la ministre et des plans biennaux auprès du gouvernement et des organismes du

⁶⁹ [Rapport annuel du ministère du Travail, de la Protection du consommateur et des Services gouvernementaux du Manitoba pour l'exercice 2021-2022 \(gov.mb.ca\)](#), page 65.

⁷⁰ [Rapport annuel de la Commission des droits de la personne du Manitoba de 2020](#), page 9.

secteur public. Cependant, en focalisant uniquement son action sur la planification à court terme, le gouvernement se retrouve dans une position délicate lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre la Loi de manière efficace.

Les organismes concernés ont besoin d'un personnel et d'un financement spécifiques

L'insuffisance des ressources du Bureau et du Secrétariat n'a pas été la seule préoccupation soulevée en matière de ressources lors de la consultation menée dans le cadre du présent examen. Le grand public et les organismes concernés nous ont répété à maintes reprises que les organismes concernés avaient besoin de ressources et de personnel spécifiques pour se conformer à la Loi.

Nombreux sont ceux qui reconnaissent que nous pouvons encore faire beaucoup de choses pour améliorer l'accessibilité pour un coût modique, voire nul. Cela dit, le personnel a besoin de temps pour reconnaître, supprimer et prévenir les barrières, sans parler des outils et des ressources nécessaires pour y parvenir. Lorsqu'il s'agit de barrières existantes plus importantes, leur suppression peut également exiger un financement ou des incitations financières.

En outre, les organismes du secteur public ont décrit la difficulté que représentait l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'accessibilité alors que les financements publics et les autres ressources disponibles n'ont pas augmenté pour tenir compte de cette nouvelle réalité.

Pour sa part, le secteur privé souligne l'existence d'un contexte financier et économique compliqué depuis la fin de la pandémie. Comme l'indique le rapport Manitoba Business Leaders Index, les entreprises manitobaines sont plus susceptibles de s'inquiéter de l'augmentation des coûts de fonctionnement et des répercussions de l'inflation que de tout autre problème auquel elles sont confrontées. Sept entreprises sur dix déclarent que l'inflation est l'une de leurs principales préoccupations, tandis que le recrutement de personnel et les perturbations de la chaîne d'approvisionnement finissent de former le trio de tête des principaux sujets de préoccupation des entreprises de la province⁷¹.

Les organisations considèrent le Fonds pour l'accessibilité du Manitoba comme une avancée majeure et espèrent l'augmentation des fonds disponibles dans ce cadre. Cela dit, les organismes du secteur public ne considèrent pas le Fonds comme un moyen durable de financer les mesures d'accessibilité dans le secteur public. Comme l'a souligné un grand organisme du secteur public, il aurait pu utiliser la totalité des 756,3 millions de dollars disponibles en 2022 pour un seul projet d'infrastructure.

⁷¹ [Présentation PowerPoint du rapport Manitoba Business Leaders Index \(probe-research.com\)](#) [en anglais seulement], page 1.

Une autre option soulevée dans le cadre des examens du régime d'accessibilité de l'Ontario et par les participants aux forums publics organisés dans le cadre du présent examen consisterait à accorder des crédits d'impôt ou des incitations fiscales aux organismes concernés pour qu'ils se conforment aux normes ou prennent d'autres mesures en faveur de l'accessibilité.

Résumé des principales constatations de l'examen

Sur la base des principales constatations de la consultation et de l'examen présentés ci-dessus, je pense que des progrès ont été accomplis dans la mise en place du régime de réglementation nécessaire pour assurer l'accessibilité au Manitoba. Ces progrès sont les suivants : la Loi et les normes connexes; le Conseil; les comités et le processus d'élaboration des normes; le Bureau de l'accessibilité et ses réseaux, son site Web, ses outils et ses activités de promotion et de sensibilisation; le Secrétariat ainsi que son programme et son cadre de conformité. Le processus émergent visant à garantir la conformité dans l'ensemble du gouvernement est également prometteur.

Cependant, malgré cela, le Manitoba n'a probablement pas enregistré de progrès importants en matière d'accessibilité depuis 2013. Il semble que nous n'en soyons qu'au début du chemin à parcourir.

Le principal obstacle à la mise en œuvre de la Loi semble être le manque d'initiative au plus haut niveau de la part du gouvernement. Cela se traduit par une insuffisance de ressources, un manque de coopération et d'implication au sein du gouvernement et un déficit de connaissances et de prise de conscience de la part du gouvernement et du public, y compris chez les personnes victimes de barrières et les organismes concernés. L'absence de planification à long terme ajoute encore à ces difficultés. Sur la base de ces constatations, la section suivante présente mes recommandations pour la mise en œuvre de la Loi au cours de la prochaine période d'examen quinquennal.

Recommandations pour améliorer l'efficacité de la Loi

Voici mes recommandations pour répondre aux questions et aux constatations tirées de l'examen. Elles sont regroupées en fonction des personnes ou des entités responsables et selon les domaines établis dans le cadre de référence de l'examen. Bon nombre de ces recommandations dépendent de l'augmentation des ressources financières et humaines du régime d'accessibilité par le gouvernement. Il faut une augmentation importante pour que la Loi ait les retombées importantes sur l'accessibilité qui étaient prévues en 2013.

Niveau de ressources, temps et activités nécessaires au soutien de la mise en œuvre de la Loi

1. Que la première ministre du Manitoba fasse preuve d'initiative en matière d'accessibilité en prenant les mesures suivantes :

- Affirmer publiquement que l'accessibilité est une priorité du gouvernement, et ce, régulièrement chaque année.
- Veiller à ce que la ministre et ses services disposent des ressources recommandées dans le cadre de cet examen pour mettre en œuvre le régime d'accessibilité.
- Ordonner à tous les ministres de prendre les mesures suivantes :
 - adopter des mesures visant à soutenir un mécanisme interne robuste et responsable pour assurer la conformité avec la loi, les normes et le plan d'accessibilité et établir des rapports connexes, notamment :
 - en faisant en sorte que les responsabilités des coordonnateurs en matière d'accessibilité fassent partie intégrante de leur description de poste,
 - en faisant de l'accessibilité un point régulier à l'ordre du jour des réunions de la haute direction,
 - en soutenant par ailleurs la mise en œuvre des recommandations issues de l'examen interne de la conformité effectué par le gouvernement tous les deux ans;
 - affirmer publiquement que l'accessibilité est une priorité du ministère, et ce, régulièrement chaque année;
 - demander aux services et organismes qui dépendent du ministère de soutenir le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat dans l'exercice de leurs responsabilités au titre de la Loi, notamment en coopérant dans le cadre des campagnes de sensibilisation du public, en communiquant les renseignements nécessaires et en assurant la conformité et l'application de la Loi;
 - favoriser l'indépendance des communications issues du Bureau d'accessibilité et du Secrétariat.

Processus d'élaboration des normes

6. Que la ministre amorce un processus de consultation publique pour chaque cadre de référence relatif à une nouvelle norme qui soit comparable à la consultation menée pour les recommandations du Conseil et les projets de règlement.
7. Que la ministre s'abstienne d'exclure des domaines ou des secteurs du cadre de référence des normes afin d'éviter les chevauchements avec d'autres régimes de réglementation de la province.
8. Que la ministre publie immédiatement un cadre de référence pour les normes d'accessibilité du cadre bâti intérieur, que ce soit sous la forme d'un règlement autonome ou dans le cadre des normes existantes et nouvelles.
9. Que la ministre recense les nouveaux domaines devant faire l'objet de normes, en consultation avec les personnes victimes de barrières et les organismes concernés et en tenant compte des commentaires reçus au cours du présent examen ainsi que de la nécessité d'harmonisation avec certains domaines d'autres administrations.
10. Que la ministre propose une modification de la Loi pour rétablir le nombre de membres du Conseil à 12, et que le gouvernement procède aux nominations supplémentaires pour renforcer la représentativité des personnes victimes de barrières au sein du Conseil.
11. Que le gouvernement et la ministre envisagent d'imposer, dans la Loi ou dans une politique, que la moitié des sièges du Conseil et des comités d'élaboration des normes soient occupés par des personnes victimes de barrières ou des représentants d'organismes dirigés par des personnes victimes de barrières.
12. Que la ministre établisse un lien officiel entre le Conseil consultatif sur les questions touchant les personnes ayant une déficience intellectuelle.
13. Que la ministre renforce le processus d'adoption de règlements du gouvernement pour les normes en adoptant, le cas échéant, les stratégies recensées dans le présent rapport.
14. Que la ministre propose une modification du Règlement pour revenir au seuil de 20 employés pour les obligations de déclaration et de tenue des dossiers en vertu de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, une modification qui serait accompagnée de ressources et d'un plan de communication visant à faciliter et à simplifier la mise en conformité.

15. Que le Conseil renforce la représentativité des personnes victimes de barrières et des résidents des collectivités rurales et nordiques au sein des comités d'élaboration des normes. Il sera également important d'inclure des membres des groupes, des collectivités et des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits après avoir mené une consultation et noué des relations approfondies et respectueuses.
16. Que le Conseil envisage de recommander au gouvernement de modifier la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et la norme d'accessibilité à l'emploi afin d'y intégrer une exigence simplifiée concernant l'adoption d'une politique d'accessibilité et son application dans tous les organismes concernés.
17. Que le Conseil et le gouvernement continuent à élaborer et à mettre en œuvre des mesures visant à rendre les décisions politiques prises au cours des processus d'élaboration des normes et des règlements transparentes et fortement éclairées par la consultation des personnes victimes de barrières et des organismes concernés.
18. Que le Conseil et le gouvernement accordent suffisamment de temps à la consultation sur les recommandations et les projets de règlement afin de préparer des documents en langage clair, d'organiser des séances d'information et de fournir des renseignements de suivi avant la date limite de réception des commentaires.
19. Que le Conseil et les comités d'élaboration des normes continuent à faire appel à des approches fondées sur les intérêts pour résoudre les divergences concernant le contenu des normes, tout en continuant à respecter les principes d'accessibilité énoncés dans la Loi.

Mise en œuvre des normes

20. Que le Ministère, le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat élaborent et mettent en œuvre un plan stratégique sur quatre ou cinq ans, en collaboration avec le Conseil, le Réseau consultatif sur l'accessibilité du Manitoba et les services gouvernementaux concernés par la mise en œuvre du plan et des normes d'accessibilité. Ce plan comprendra une collaboration avec les réseaux de soutien et les champions, fournira des ressources à ces réseaux et champions au besoin, et comprendra les éléments suivants :
 - des occasions régulières de célébrer les réussites en décernant des prix et d'autres récompenses pour reconnaître les efforts positifs et les faire connaître au-delà des réseaux actuels du Bureau de l'accessibilité;
 - une collaboration avec les régimes d'accessibilité d'autres provinces et territoires, notamment dans le cadre de la Loi canadienne sur l'accessibilité;

- des activités régulières de sensibilisation du grand public qui appliquent les pratiques exemplaires des autres régimes de réglementation du Manitoba et des autres administrations, qui luttent contre la stigmatisation et le capacitisme, qui tiennent compte des identités et des expériences croisées des personnes victimes de barrières et qui diffusent largement les coordonnées et les procédures de traitement des plaintes du Secrétariat tout en insistant sur le fait que toutes les plaintes seront traitées;
- la mise à disposition d'un mélange approprié de ressources, d'outils et de formations en ligne et pratiques pour les organismes concernés. Ces ressources, outils et formations devront être aussi simples, faciles d'accès et faciles d'utilisation que possible et s'appuyer sur les constatations et les commentaires de cet examen et des autres examens ainsi que sur les pratiques exemplaires issues des autres régimes et administrations;
- un rôle renforcé, formalisé et doté de ressources pour le Réseau consultatif sur l'accessibilité;
- des activités visant à garantir des progrès importants dans la participation des groupes, des collectivités et des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits, en suivant une approche permettant de tenir compte et de soutenir les efforts de réconciliation et une relation respectueuse entre les peuples souverains;
- des activités visant à garantir des progrès importants en matière de participation des Manitobains francophones et des collectivités rurales et nordiques;
- la collecte, l'analyse et la communication des données;
- un volet portant sur les ressources humaines et la dotation en personnel reconnaissant la nécessité croissante de disposer d'une expertise diversifiée au fur et à mesure de l'entrée en vigueur des nouvelles normes ainsi que l'importance d'une large représentation des personnes victimes de barrières;
- des mesures visant à simplifier les consultations publiques afin de répondre aux exigences de la Loi en la matière tout en évitant l'éventuelle « lassitude de la consultation ». Pour ce faire, l'organisation par le gouvernement d'un forum annuel regroupant les consultations nécessaires pour l'année et offrant d'autres possibilités de dialogue et de formation serait peut-être une bonne solution.

Reddition de comptes et conformité

21. Que le gouvernement conclue une entente d'échange de données entre le Secrétariat et un ou plusieurs autres régimes de réglementation comme le régime de sécurité et d'hygiène du travail afin de permettre la communication des renseignements nécessaires à la détermination des organismes concernés, de leurs personnes-ressources et de leur nombre d'employés, et que le gouvernement présente ou apporte toute modification législative ou réglementaire nécessaire pour accompagner une telle entente.
22. Que le gouvernement mette en place, avant le début de l'exercice 2025-2026, une obligation de démontrer la conformité avec la Loi et les normes dans le cadre de ses procédures d'approvisionnement et qu'il exige des organismes du secteur public qu'ils fassent de même avant le début de l'exercice 2026-2027.
23. Que le conseil envisage de recommander la modification des normes afin qu'elles comprennent des définitions des termes « employé » et « employeur » tenant compte d'un éventail plus large d'ententes commerciales existant au Manitoba.
24. Que le Secrétariat, dans le cadre de ses activités de planification stratégique à long terme, prenne les mesures suivantes :
 - Mettre sur pied un programme de mise en conformité considérablement amélioré en s'appuyant sur ses bases solides et en continuant à appliquer les pratiques exemplaires d'autres régimes de réglementation du Manitoba et des autres administrations.
 - Commander ou entreprendre des recherches sur l'efficacité du mécanisme actuel de traitement des plaintes :
 - en suivant un groupe de personnes ayant déposé plainte afin de déterminer les répercussions de l'intervention du Secrétariat;
 - en assurant l'organisation ou l'arbitrage des échanges entre un groupe de personnes ayant déposé plainte et les organismes concernés par ces plaintes afin de tenter de résoudre le problème, dans le cadre d'un projet pilote;
 - en comparant l'efficacité des deux approches dans le cadre des prochaines activités de planification quant à la procédure de traitement des plaintes du Secrétariat.

- Élaborer un Règlement pour appuyer l'application de sanctions administratives.
- Nouer un dialogue régulier avec la Commission des droits de la personne du Manitoba afin d'échanger des renseignements sous le couvert de l'anonymat et de mettre en place une collaboration, quelle qu'en soit la forme, susceptible de favoriser une approche cohérente et renforcée.
- Définir des priorités en matière de mise en conformité, sur la base d'une consultation des personnes victimes de barrières et d'une analyse des données.
- Se procurer et tenir à jour une base de données sur la conformité et disposer des logiciels connexes.

Planification en matière d'accessibilité

25. Que la ministre envisage de proposer des modifications à la Loi ou aux règlements qui porteraient à quatre années la période au terme de laquelle les organismes du secteur public sont tenus de mettre à jour leurs plans d'accessibilité et qui fixeraient la date des mises à jour au milieu des cycles électoraux, le cas échéant.
26. Que le gouvernement intègre dans son plan d'accessibilité la reconnaissance, la suppression et la prévention des barrières pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou cognitive, ou encore des lésions cérébrales acquises dans la conception et la prestation des services sociaux.
27. Que le Secrétariat, dans le cadre de son plan à long terme, envisage de commander des études sur les répercussions de la planification de l'accessibilité et sur les caractéristiques de cette planification ayant le plus d'incidences sur la réalisation de l'accessibilité.

Suggestions pour le prochain examen

Lorsque j'ai entamé cet examen, les personnes ayant participé au premier examen indépendant m'ont informée des choses qui avaient bien fonctionné et de ce qu'elles feraient différemment si c'était à refaire. Cela m'a été très utile. C'est pourquoi j'ai pensé formuler ici quelques suggestions à envisager pour la planification du prochain examen quinquennal. Voici donc mes suggestions :

- 1) Nommer une personne responsable de l'examen elle-même victime de barrières, ayant une excellente connaissance de la communauté des personnes victimes de barrières et cultivant des liens étroits avec celle-ci.

La dernière évaluatrice et moi-même avons toutes deux une perspective administrative et des liens assez forts avec le gouvernement, et une relation sans doute moins étroite avec la communauté. Puisqu'il est essentiel d'inclure le point de vue des personnes victimes de barrières dans tous les aspects de la mise en œuvre de la Loi, je pense qu'il serait utile de chercher à obtenir un point de vue davantage axé sur la communauté et fondé sur l'expérience vécue pour le prochain examen.

- 2) Prévoir plus de temps et de ressources pour lancer un processus de consultation ciblé englobant l'ensemble de la population manitobaine, dans toute sa diversité.

Le sondage, les forums publics et les réunions en petits groupes organisés dans le cadre de cet examen posaient des questions relativement générales afin de déterminer le sentiment des participants quant à l'efficacité des composantes du régime d'accessibilité couvertes par le cadre de référence de l'examen. Cela s'explique en grande partie par le fait que le contenu des réunions de consultation et du sondage a dû faire l'objet d'une décision très rapide après le début de l'examen afin de respecter la date limite de l'examen ainsi que les procédures et les politiques de communication du gouvernement. Maintenant que je sais à quel point les données disponibles sont limitées au sujet de l'accessibilité, je pense que ces examens offrent une excellente occasion pour obtenir des données plus ciblées.

En outre, si le gouvernement veut toucher l'ensemble de la population manitobaine, y compris les groupes, les collectivités et les peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits ainsi que les Manitobains francophones et les collectivités rurales et nordiques, la personne responsable de l'examen et son équipe auront besoin de plus de temps et de financements pour mettre au point des moyens de communication appropriés pour ces populations. Ils auront également besoin de temps et de ressources pour faire connaître les forums et les autres modes de communication des commentaires à propos de l'examen en utilisant des méthodes couramment utilisées dans ces communautés.

- 3) Faire en sorte que le personnel du gouvernement – et la personne responsable de l'examen, si possible – consulte le Conseil au moment d'élaborer le budget ainsi que le plan d'examen et de consultation.

J'ai trouvé très utile de consulter le Conseil, mais je me suis débrouillée seule une fois que le budget et le calendrier avaient été fixés. Par conséquent, la mise en œuvre de leurs suggestions a été un peu laborieuse et ma capacité à le faire pleinement s'est avérée limitée.

- 4) Envisager de prévoir du temps et des ressources pour diffuser un rapport d'étape auprès du public afin de recueillir ses commentaires.

Les examens des régimes d'accessibilité des autres administrations semblent avoir intégré cet aspect. Si la personne responsable de l'examen ne présente pas ses conclusions et ses recommandations préliminaires, elle risque de passer à côté de quelque chose d'important, de se tromper ou de recommander quelque chose d'inutile, voire de nuisible. J'ai tenté de combler cette lacune en présentant des recommandations potentielles au Conseil, à des intervenants clés au sein du gouvernement et à une coalition de groupes dirigés par des personnes victimes de barrières. J'ai trouvé cela très utile et je crois qu'une participation plus large serait idéale.

- 5) Continuer à prévoir du temps et des ressources pour des réunions en petits groupes avec toute une série de secteurs, y compris les diverses catégories d'organismes concernés et d'organismes dirigés par des personnes victimes de barrières.

Cette méthode a été recommandée par le Conseil et s'est avérée très utile pour favoriser l'obtention de commentaires francs et ouverts.

- 6) Veiller à ce que la Commission des droits de la personne du Manitoba soit consultée lors du prochain examen.

Les commentaires écrits de la Commission des droits de la personne pour cet examen recommandent que la ministre exige que cela fasse partie du cadre de référence, une recommandation à laquelle j'apporte mon soutien. Les renseignements fournis par la Commission des droits de la personne se sont avérés très utiles dans le cadre de cet examen. La Loi a pour but de compléter les protections des droits de la personne prévues par le Code des droits de la personne du Manitoba, que la Commission applique et fait respecter. Chaque année, un nombre important de plaintes relatives aux droits de la personne sont fondées sur le handicap. La Loi prévoit au paragraphe 2(3) que « [l]a présente loi et les règlements n'ont pas pour effet de restreindre les obligations auxquelles un autre texte législatif, notamment le Code des droits de la personne, soumet les personnes et les organismes à l'endroit des personnes handicapées ». Cela indique une fois de plus que les deux lois sont destinées à fonctionner de manière complémentaire.

- 7) Envisager la création d'un petit groupe consultatif pour guider la planification de l'examen, avec des représentants des victimes de barrières, des groupes, des collectivités et des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits, des Manitobains francophones, des communautés rurales et nordiques et d'autres

groupes qui pourraient ne pas avoir équitablement accès aux activités de participation et de consultation publiques de ce type par rapport aux autres Manitobains.

Malgré tous nos efforts pour veiller à ce que les forums publics soient pleinement accessibles et accueillants, mon propre conditionnement capacitiste et colonialiste m'a conduite à prendre certaines décisions trop rapidement au moment de la planification de ces forums. Nous remercions les participants de nous avoir fait part, dès le début de l'examen, de leurs commentaires bienveillants et réfléchis, que nous avons pu prendre en compte lors des réunions ultérieures. Ces commentaires comprenaient, entre autres :

- une demande concernant l'organisation de forums publics hybrides afin que les personnes qui ne pouvaient pas participer en personne en raison de barrières ou de risques puissent le faire en ligne avec d'autres membres de leur communauté géographique;
- une suggestion d'inviter un aîné des Premières Nations ou des Métis à prononcer le discours d'ouverture de nos forums publics;
- une demande visant à proposer des services d'interprétation en français et en anglais au cours de notre forum public de Winnipeg.

Toutes ces recommandations étaient excellentes et ont montré la valeur et l'importance de ces contributions aux stades de la planification.

Remerciements

L'aîné qui a prononcé le discours d'ouverture de notre forum de Winnipeg a invité chacun d'entre nous à réfléchir à ce pour quoi il était reconnaissant, alors que nous allions passer cet après-midi-là à discuter. Je suis reconnaissante envers tous ceux qui sont venus au forum pour nous faire part de leurs expériences, de leurs préoccupations, de leurs connaissances et de leurs espoirs.

Cette gratitude reste fortement ancrée en moi, et je souhaite en faire part à tous ceux qui ont participé à l'examen. Que vous ayez participé à un forum ou à un groupe de discussion, que vous ayez répondu au sondage, que vous m'ayez rencontrée ou que vous ayez fait part de votre point de vue par écrit, que vous soyez bénévole, fonctionnaire actuel ou passé, membre du Conseil ou d'un comité, expert en accessibilité ici ou dans une autre province, ou encore représentant d'un régime d'accessibilité dans une autre province : Merci! Le présent rapport est le fruit d'un

véritable travail de groupe et j'espère avoir rendu justice à l'attention et aux efforts de tous ceux qui y ont participé.

Je tiens à remercier la ministre de m'avoir confié ce travail important, ainsi que la sous-ministre et la sous-ministre adjointe pour leur soutien, leur flexibilité et leur engagement en faveur d'un processus d'examen indépendant. Je souhaite également remercier le directeur général et le personnel du Bureau de l'accessibilité que j'ai rencontrés à de nombreuses reprises, qui ont répondu à tant de demandes et de questions de ma part et qui m'ont apporté un soutien et une aide extraordinaires à chaque étape de l'examen. Je tiens également à remercier la directrice adjointe et le personnel du Secrétariat que j'ai aussi rencontrés à maintes reprises, qui ont répondu à d'innombrables questions et qui ont rassemblé tant de documents utiles.

Je remercie également :

- le Conseil, qui m'a fourni de très précieux conseils et commentaires;
- la gestionnaire des centres de services bilingues du Secrétariat aux affaires francophones du gouvernement du Manitoba et les autres membres de son bureau pour avoir soutenu nos activités de mobilisation auprès de la population manitobaine francophone;
- le responsable provincial et le personnel du bureau chargé des politiques et des initiatives stratégiques du ministère de la Réconciliation avec les peuples autochtones et des Relations avec le Nord pour leur soutien et leurs conseils inestimables en matière de consultation des groupes, des collectivités et des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits.

Je n'aurais pas pu mener à bien ce travail sans le soutien du premier conseiller législatif et du conseiller législatif adjoint du Manitoba qui m'ont permis d'adapter mes responsabilités professionnelles et m'ont fourni d'autres conseils, un soutien et des renseignements utiles pour réaliser le présent examen. L'excitation était à son comble lorsque le Bureau du conseiller législatif a lancé la nouvelle version accessible du site Web Lois du Manitoba le 1^{er} mai 2023 afin de respecter la date limite fixée par la Norme en matière de renseignements et de communication accessibles. De leur point de vue, il était hors de question de ne pas respecter cette date limite. Ce lancement a montré leur engagement inébranlable en faveur de l'accessibilité et a démontré tout ce que l'on peut faire lorsque les connaissances, les ressources et la mobilisation nécessaires sont réunies.

Enfin, je tiens à souligner le temps et les efforts que les représentants actuels et anciens de Barrier-Free Manitoba, de l'Independent Living Resource Centre, de la Manitoba League of Persons with Disabilities, du Transportation Options Network for Seniors et de l'INCA du Manitoba ont consacrés au présent examen. Cette coalition d'organismes s'était réunie autour du projet de norme d'accessibilité pour le transport

en organisant un forum public très réussi auquel j'ai assisté au début de l'examen. Ils ont eu la gentillesse de me rencontrer, y compris certains dans le cadre d'entretiens individuels, pour explorer les enjeux, examiner les recommandations potentielles et fournir des renseignements et des points de vue qui ont grandement éclairé l'examen et le présent rapport.

Conclusion

Alors que nous achevons cet examen de 2023 de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, je me dis que l'heure est venue.

L'heure est venue de voir la première ministre et le gouvernement du Manitoba ouvrir la voie à un Manitoba accessible. L'heure est venue de donner au régime d'accessibilité du Manitoba les ressources et le soutien dont il a besoin. L'heure est venue de montrer à ceux d'entre nous qui sont victimes de barrières que la population manitobaine « a compris » et qu'elle est désireuse de créer un avenir meilleur. Nous reconnaissons que les barrières sont depuis longtemps enracinées dans des pratiques, des croyances et des attitudes qui n'ont plus leur place dans le Manitoba d'aujourd'hui. L'heure venue de faire du Manitoba une province véritablement accessible et sans barrières.

Annexe A – Cadre de référence de l'examen législatif de 2023 concernant la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

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 s'appliquant au service à la clientèle, à l'emploi, à la communication et à l'échange de renseignements, au transport et à la conception des espaces publics. 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, étudient et se divertissent. À ce titre, elles s'appliquent au gouvernement du Manitoba, aux organismes du secteur public, aux 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 du Manitoba 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 de ce code; 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 un particulier 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. Objectif :

Tous les cinq ans, 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.

Le présent cadre de référence guidera et orientera la personne nommée dans l'exercice de ses responsabilités.

3. Exigences établies par la Loi

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains doit faire l'objet d'un examen complet. L'article 39 de la Loi énonce les exigences suivantes :

- (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 la Loi 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.
- (6) Dans les cinq ans qui suivent le dépôt d'un rapport devant l'Assemblée en conformité avec le paragraphe (5), le ministre nomme une personne chargée d'effectuer un nouvel examen complet de l'efficacité de la présente loi.

4. Activités relevant de la portée de l'examen

L'examen se concentrera sur les activités déjà entreprises aux fins de l'application de la Loi. L'accent sera mis sur la période qui sépare la publication du rapport d'examen précédent et le début de l'examen de 2023, c'est-à-dire de février 2019 à mars 2023. La portée de l'examen de 2023 englobe entre autres 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 des organismes du secteur public

- Examiner les activités, les mesures, les politiques et les pratiques du Bureau de l'accessibilité du Manitoba et du Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité destinées à fournir aux organismes visés une orientation concernant la création et la mise à jour 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 du Manitoba ainsi que par un échantillon de grands organismes du secteur public.
- Formuler des recommandations pour renforcer l'efficacité des plans d'accessibilité.

4.3 Mise en œuvre des normes adoptées par voie de règlement

- Examiner les activités du Bureau de l'accessibilité du Manitoba et du Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité destinées à fournir aux organismes visés une orientation concernant la mise en œuvre et le respect des normes.
- Examiner la mise en œuvre des normes par le gouvernement du Manitoba et les organismes du secteur public.
- Examiner les activités du Bureau de l'accessibilité du Manitoba, du Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité – et, de façon générale, du gouvernement du Manitoba – qui visent à sensibiliser les organismes du secteur privé à leur obligation de se conformer aux normes et à respecter les échéanciers fixés à cet égard.
- Examiner les activités de sensibilisation et d'éducation du public menées par le Bureau de l'accessibilité du Manitoba au sujet des normes et des avantages de la pleine accessibilité.

- Formuler des recommandations pour renforcer l'efficacité du processus de mise en œuvre des normes.

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 :
 - la publication dans les délais prescrits 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 d'éducation et de surveillance de la conformité menées à l'égard de la Loi par le Bureau de l'accessibilité du Manitoba et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité.
- Examiner les mesures que le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité a prises pour élaborer et mettre en œuvre un cadre pour la surveillance de la conformité en vertu de la Loi.

4.5 Bureau de l'accessibilité du Manitoba et Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité

- Évaluer l'étendue des ressources, du temps et des activités dont ont besoin le Bureau de l'accessibilité du Manitoba et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité 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 ne relevant pas de la portée de l'examen

5.1 Activités d'examen du Fonds pour l'accessibilité du Manitoba et de sa mise en œuvre.

6. Activités d'examen proposées

6.1 La personne nommée doit consulter : les membres, actuels et anciens, du Conseil consultatif de l'accessibilité; les membres, actuels et anciens, des comités d'élaboration des normes; les représentants du Bureau de l'accessibilité du

Manitoba et du Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité ainsi que d'autres représentants du gouvernement, comme ceux de la Commission de la fonction publique; 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.

6.2 Les consultations doivent être indépendantes du personnel du gouvernement pour assurer la neutralité de la rétroaction obtenue.

6.3 Les consultations peuvent comprendre un sondage en ligne ou un questionnaire par courriel, des rencontres individuelles et en petits groupes ainsi que des réunions ou consultations publiques en personne. Des déplacements restreints en voiture pourraient être nécessaires.

7. Activités à réaliser

La personne nommée :

7.1 mènera les consultations (conformément à l'article 6);

7.2 rédigera un rapport final incluant des recommandations. Ce rapport sera soumis au ministre responsable de la Loi au plus tard le 15 juin 2023.

8. Soutien de la personne chargée de l'examen

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba est l'entité gouvernementale responsable de la mise en œuvre de la Loi. Il soutiendra la personne chargée de l'examen en lui fournissant :

- des documents de référence, y compris les documents antérieurs liés à l'élaboration des normes et tous les autres documents dont elle fera la demande (notamment des documents élaborés par d'autres bureaux gouvernementaux tels que le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité ou la Commission de la fonction publique);
- des renseignements généraux sur la Loi, ses activités et les coordonnées des principales personnes-ressources;
- un soutien logistique, y compris des salles de réunion, des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et des services de coordination des forums publics.

Annexe B – Ce que nous avons appris : les forums publics

Forum public de Brandon, le 20 avril 2023

Contexte

Nous avons envoyé une invitation à cet événement par courriel à la liste de diffusion du bulletin d'information sur l'accessibilité, qui compte plus de 3 000 personnes et organismes. L'évaluatrice a également envoyé d'autres courriels d'invitation destinés précisément à certains organismes de la collectivité. Les organismes en question ont été identifiés grâce à une recherche en ligne menée sur les organismes représentant ou servant d'autres groupes en quête d'égalité au sein de la collectivité ou à proximité de celle-ci et à des échanges avec une autre direction du Ministère qui avait récemment mené une consultation en personne concernant les mesures de soutien aux personnes handicapées dans la ville. Nous avons également consulté un répertoire des organismes de la province dirigés par des groupes, des collectivités ou des peuples des Premières Nations, des Métis ou des Inuits. Des services d'interprétation en langue des signes américaine, de préposés aux soins personnels et de sous-titrage codé ont été fournis et une offre active de services d'accessibilité était jointe à l'invitation. Il s'agissait d'un événement hybride avec la possibilité de participer en ligne.

Environ 21 personnes y ont participé, principalement des représentants d'organismes. Environ la moitié d'entre elles étaient impliqués dans des organismes sans but lucratif au service d'un éventail diversifié de membres de la collectivité au sens large, y compris des personnes victimes de barrières, des membres des Premières nations, des Métis ou des Inuits ou encore des personnes sans-abris et victimes d'autres barrières à l'inclusion sociale. Un autre quart des participants travaillaient avec des entités du secteur public, avec des représentants de l'administration municipale, des établissements postsecondaires et des divisions scolaires, tandis que 10 % des participants représentaient le secteur privé. Les autres participants ne semblaient impliqués dans aucun organisme. D'après les sondages de rétroaction remplis à la fin de la séance, nous savons que les personnes victimes de barrières, y compris les personnes âgées, étaient représentées, mais qu'elles semblaient minoritaires.

Résumé des discussions

1. La connaissance et la compréhension qu'a le public de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ont-elles évolué au cours des quatre à cinq dernières années et, dans l'affirmative, dans quel sens?

La plupart des participants ont convenu qu'il n'y avait eu qu'une faible évolution, voire aucune évolution dans la faible connaissance de la Loi au Manitoba au cours des cinq dernières années. Les activités entreprises par le gouvernement ont tendance à se concentrer sur les organismes qui doivent se conformer à la Loi, et non sur les

personnes handicapées et sur ce que la Loi peut faire pour elles lorsqu'elles se heurtent à des barrières. Il semble que les étudiants constituent un groupe dont le niveau de connaissances à propos de la Loi semble avoir augmenté. Certains participants pensent que le niveau de connaissance à propos de la Loi est resté faible en raison des conséquences négatives de la pandémie de COVID-19 au cours des dernières années.

2. Dans quelle mesure les normes d'accessibilité ont-elles permis d'améliorer l'accessibilité pour les Manitobains handicapés au cours des quatre à cinq dernières années?

La plupart des participants estiment que les normes d'accessibilité n'ont eu que peu de conséquences, voire aucune, sur l'accessibilité des Manitobains handicapés au cours des quatre ou cinq dernières années. Ils estiment que la Loi est très difficile à comprendre pour la plupart des gens en raison de la terminologie technique utilisée, ce qui débouche sur un manque de conformité. En outre, les participants estiment qu'au sein de la collectivité, de nombreuses infrastructures physiques censées garantir l'accessibilité se sont dégradées au fil des années en raison du manque d'entretien et du coût élevé que représente leur adaptation aux normes d'accessibilité actuelles.

Les barrières à l'accessibilité se sont également aggravées en raison des mesures prises en réponse à la pandémie de COVID-19 et pour les personnes ayant des déficiences intellectuelles. Des progrès ont été réalisés en matière d'accessibilité dans les zones urbaines, mais aucun ou presque n'a été observé dans les collectivités rurales. Ces barrières sont aggravées par des barrières sociales et économiques, comme le besoin souvent insatisfait d'avoir accès à un ordinateur ou à un appareil pour accéder à l'information et aux services. De manière générale, il faut améliorer les ressources des personnes victimes de barrières et disposant de faibles revenus pour qu'elles s'en sortent.

3. Dans quelle mesure les activités menées par le gouvernement pour assurer la conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux normes d'accessibilité sont-elles efficaces?

La plupart des participants ont déclaré ne pas être au courant de l'existence de la plupart de ces activités gouvernementales. Les participants estiment que les activités gouvernementales visant à garantir le respect de la législation n'ont actuellement que peu d'effet, voire aucun, sur la conformité. Il faut d'abord assurer l'éducation et le renforcement des capacités à se conformer aux règles. Les organismes doivent avoir la possibilité de se mettre en réseau afin d'échanger des renseignements et des pratiques exemplaires. Une centralisation des organismes et des données est en outre nécessaire pour en faciliter l'accès. La Province doit mener plus de vérifications et de contrôles auprès des organismes qui ont des obligations en vertu de la Loi afin de s'assurer qu'ils restent au courant des normes en vigueur. Les entreprises devraient

recevoir une liste de choses importantes à faire pour se mettre en conformité. En outre, la Loi doit être simplifiée pour que le citoyen lambda puisse la comprendre.

Certaines administrations n'ont pas respecté les normes. Pour améliorer le respect de la Loi par l'administration et les autres organismes, il convient de mettre à disposition les ressources nécessaires, car la conformité dépend du financement. Pour accéder au financement, il faut réduire les formalités administratives. La centralisation des services dans les zones urbaines a créé plus de barrières pour les personnes ayant des déficiences cognitives et intellectuelles. L'administration de la Loi doit être souple pour tenir compte des différences entre les lieux et les organismes.

Les participants ont formulé les suggestions suivantes :

- Employer des fonctionnaires qui travailleront avec les organismes de la collectivité et les particuliers en vue de trouver des solutions pour garantir la conformité avec le plan d'accessibilité au lieu de recourir d'abord à des sanctions.
 - Rédiger la Loi dans un langage simple afin que tous les lecteurs puissent la comprendre et suivre les recommandations.
 - Collaborer avec des organismes de la collectivité pour acquérir une expérience pratique et déterminer ce qui fonctionnera dans la vie réelle au moment de formuler des recommandations dans les normes.
 - Fournir plus de renseignements sur les ressources disponibles pour faciliter la mise en conformité.
 - Faire en sorte de donner accès à des personnes-ressources que les citoyens peuvent tenir pour responsables.
4. Dans quelle mesure les activités menées par le gouvernement pour faire connaître la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et les normes d'accessibilité sont-elles efficaces?

Il faut plus de sensibilisation ou de communications à propos des services mis à la disposition des personnes qui en ont besoin. Les dirigeants doivent être sensibilisés et participer à des ateliers de ce type. La majorité des participants étaient d'avis que les activités gouvernementales de sensibilisation à propos de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et des normes d'accessibilité sont inefficaces et coûteuses, car le citoyen moyen, quand il sait ce que contient la Loi, ne comprend pas ce qu'elle dit et comment l'appliquer. De plus, beaucoup ont le sentiment que la plupart des activités de sensibilisation se concentrent sur les personnes ayant des limitations physiques, laissant de côté les personnes ayant des limitations cognitives, sensorielles ou intellectuelles.

Certains ont proposé de former d'abord les fonctionnaires et de donner aux travailleurs de première ligne les moyens d'agir. En outre, certaines personnes handicapées n'ont

pas accès à Internet et aux appareils leur permettant de s'informer sur les ressources ou d'accéder aux sites Web de l'administration pour obtenir de l'aide.

Les participants ont formulé les suggestions suivantes :

- Diffuser efficacement l'information par l'intermédiaire des différents organismes communautaires qui la transmettront ensuite aux personnes avec lesquelles elles travaillent et dans un format que ces dernières peuvent comprendre.
- Davantage sensibiliser le public et proposer des formations sur place.
- Diffuser la Loi en langage simple par l'intermédiaire de divers médias.
- Proposer des incitations pour favoriser la conformité et imposer des mesures d'application, le cas échéant.

5. Comment évaluez-vous la quantité de ressources affectées à la mise en œuvre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains à l'heure actuelle?

Un financement plus important est nécessaire de manière générale, et en particulier pour l'entretien des infrastructures comme les ascenseurs. Le groupe a notamment recommandé que les fonds destinés aux consultations servent plutôt à accompagner les personnes vivant avec un handicap. On a proposé d'apporter un soutien pratique aux personnes ayant des déficiences cognitives et intellectuelles qui sollicitent des subventions. Enfin, les demandes de subvention devraient être simplifiées.

La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant des ressources disponibles et qu'ils ne savaient pas à qui s'adresser pour en parler. En outre, ils ont indiqué qu'ils ne disposaient pas de toute l'information requise pour savoir ce qu'ils devaient faire pour avoir droit à ces ressources. De plus, certains participants estiment que les procédures de demande connexes sont inutilement lourdes et compliquées. Les participants estiment que la transparence et la sensibilisation du public à propos de ce qui est mis à sa disposition et de la manière d'y avoir droit sont des étapes importantes si l'on souhaite que les ressources disponibles soient mieux utilisées.

Rétroactions à propos du forum

Six sondages ont été remplis pour donner une rétroaction à propos du forum. Pour tous les répondants, la possibilité de faire part de son point de vue et d'apprendre d'autres personnes ayant des expériences et des antécédents différents était l'aspect le plus intéressant de la réunion.

Voici les possibilités d'amélioration citées pour les prochains forums : une publicité plus large auprès du grand public et une représentation accrue des personnes victimes de barrières, des personnes victimes de barrières liées à d'autres caractéristiques protégées par la législation sur les droits de la personne, comme les personnes 2ELGBTQQIA+, des administrations locales et des personnes âgées. Les participants ont également indiqué que l'animation de la discussion de synthèse pourrait être améliorée.

Parmi ceux qui ont rempli la section d'évaluation du sondage, les notes globales moyennes étaient de 8,5/10 pour l'inscription, de 8,5/10 pour le lieu, de 9/10 pour les présentateurs, de 8/10 pour le rythme de l'événement et de 10/10 pour l'accessibilité. Aucun participant n'a indiqué qu'il avait un handicap et deux ont indiqué être victimes de barrières fondées sur d'autres caractéristiques protégées par le Code des droits de la personne. L'un des six répondants vivait avec une personne victime de barrières. Voici la répartition par âge des personnes ayant répondu au sondage : 35 à 44 ans : 2; 45 à 54 ans : 1; 55 à 64 ans : 1; 65 à 74 ans : 2.

Forum public de Thompson, le 2 mai 2023

Contexte

La même approche que pour le forum public de Brandon a été utilisée pour identifier et inviter les particuliers et les organismes. Les services d'interprétation en langue des signes américaine, de préposés aux soins personnels et de sous-titrage codé ont été fournis dans le cadre d'une offre active de services d'accessibilité, mais n'étaient pas obligatoires. Il s'agissait d'un événement en personne uniquement, car nous ne disposons pas des capacités techniques, dans le cadre de notre budget, pour solliciter une participation en ligne. En revanche, un événement en ligne a été proposé plus tard au cours du mois. Quatre personnes ont participé à ce forum. Deux d'entre elles étaient impliquées dans un organisme sans but lucratif représentant un groupe de personnes victimes de barrières handicapantes. Deux participants travaillaient pour des organismes du secteur public.

Résumé des discussions

1. La connaissance et la compréhension qu'a le public de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ont-elles évolué au cours des quatre à cinq dernières années et, dans l'affirmative, dans quel sens?

Lorsque les organismes ont appris l'existence de la Loi, l'une de leurs craintes concernait la manière dont ils pourraient s'attaquer aux barrières importantes que constituent les infrastructures et les bâtiments vieillissants de la collectivité. Certains trottoirs sont impraticables été comme hiver et il n'existe aucun véritable service de transport adapté, ce qui fait que de nombreuses personnes âgées et autres personnes victimes de barrières ne peuvent pas quitter leur domicile la plupart du temps. Il a fallu mener un important travail de sensibilisation, notamment auprès du corps professoral universitaire, mais cela a fait bouger les choses. De fortes lacunes demeurent toutefois dans les connaissances concernant la Loi et les normes connexes.

2. Dans quelle mesure les normes d'accessibilité ont-elles permis d'améliorer l'accessibilité pour les Manitobains handicapés au cours des quatre à cinq dernières années?

La Loi a permis de sensibiliser le public à propos de cette question et certains succès ont été enregistrés en ce qui concerne l'intégration de l'accessibilité dans les nouveaux projets de construction dans le secteur public. Cependant, il peut également s'avérer difficile de convaincre les dirigeants du secteur public d'accompagner les mesures et les besoins en matière d'accessibilité. La stigmatisation persiste et un important travail de sensibilisation reste à accomplir. Un plus grand nombre d'étudiants victimes de barrières obtiennent un diplôme universitaire.

3. Dans quelle mesure les activités menées par le gouvernement pour assurer la conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux normes d'accessibilité sont-elles efficaces?

Nous avons besoin de plus d'activités de sensibilisation ainsi que d'outils et de ressources faciles à utiliser. Les détails sont peu connus. Les organismes ont besoin de beaucoup d'aide. Il faut associer les personnes victimes de barrières à l'élaboration des solutions.

4. Dans quelle mesure les activités menées par le gouvernement pour faire connaître la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et les normes d'accessibilité sont-elles efficaces?

Le niveau de connaissance est faible à ce sujet. Dans le nord, les gens s'informent différemment, souvent par l'intermédiaire des bulletins d'information, de la presse locale, de la radio, des panneaux d'affichage, des affiches et des prospectus. Les barrières technologiques sont nombreuses, en particulier pour les personnes âgées. Par ailleurs, la fiabilité et la qualité de l'accès à Internet sont médiocres.

5. Comment évaluez-vous la quantité de ressources affectées à la mise en œuvre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains à l'heure actuelle?

Très faible. Il faut beaucoup plus de ressources pour sensibiliser les organismes et le grand public.

Rétroactions à propos du forum

Quatre sondages ont été remplis pour donner une rétroaction à propos du forum. Pour tous les répondants, la possibilité de faire part de son point de vue et d'apprendre d'autres personnes ayant des expériences et des antécédents différents était l'aspect le plus intéressant de la réunion.

Voici les possibilités d'amélioration citées pour les prochains forums : toucher un plus grand nombre de participants, en particulier des personnes victimes de barrières et donner des renseignements sur la Loi et les questions qui seront abordées avant la réunion.

Parmi ceux qui ont rempli la section d'évaluation du sondage, les notes globales moyennes étaient de 10/10 pour l'inscription, de 10/10 pour le lieu, de 10/10 pour les présentateurs, de 9,5/10 pour le rythme de l'événement et de 10/10 pour l'accessibilité. Aucun participant n'a indiqué qu'il avait un handicap et deux ont indiqué être victimes de barrières fondées sur d'autres caractéristiques protégées par le Code des droits de la personne. L'un des quatre répondants vivait avec une personne victime de barrières. Voici la répartition par âge des personnes ayant répondu au sondage : 25 à 34 ans : 1; 55 à 64 ans : 1; 65 à 74 ans : 2.

Forum public de Winnipeg, le 15 mai 2023

Contexte

La même approche que celle utilisée à Brandon a servi ici pour les invitations. Au total, le forum a compté 86 participants en personne et 17 participants en ligne. Parmi les participants en personne :

- 34 % étaient impliqués dans un organisme représentant ou servant des personnes handicapées, avec une représentation assez large;
- 16 % n'ont indiqué aucune affiliation;
- 12 % étaient affiliés à des municipalités;
- 9 % ont indiqué être impliqués dans le secteur privé à but lucratif;
- 8 % étaient impliqués dans un organisme sans but lucratif servant principalement d'autres collectivités;
- 8 % provenaient du système scolaire;
- 5 % représentaient le gouvernement (autres que les organisateurs et les bénévoles);
- 6 % provenaient du secteur de l'enseignement postsecondaire;
- 1 % étaient affiliés à des offices régionaux de la santé;
- 1 % étaient affiliés à une société d'État.

Résumé des discussions

1. La connaissance et la compréhension qu'a le public de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ont-elles évolué au cours des quatre à cinq dernières années et, dans l'affirmative, dans quel sens?

Elles ont un peu augmenté. De plus en plus de gens parlent de la Loi et de l'accessibilité. Toutefois, l'ampleur de cette augmentation dépend du secteur concerné et de nombreuses lacunes subsistent. Les grands organismes sont plus sensibilisés que les petits et tout dépend du fait d'avoir eu ou non des responsabilités au titre de la Loi. Des problèmes importants se posent concernant les soins de santé et les établissements de santé, par exemple.

Le grand public n'est pas très au courant. Pour que certaines barrières soient prises en compte, la personne qui en est victime doit en faire la demande. Si elle ne connaît pas la Loi ou ses droits en vertu des normes d'accessibilité, elle ne le fera pas. Il est également nécessaire de sensibiliser les gens pour lutter contre la stigmatisation et changer les attitudes négatives à l'égard des personnes victimes de barrières et, plus généralement, de l'accessibilité. Il ne semble pas y avoir de campagnes de sensibilisation du public concernant l'accessibilité, comme c'est le cas pour d'autres enjeux. La formation obligatoire a fait évoluer les choses, mais elle est peut-être en perte de vitesse aujourd'hui.

2. Dans quelle mesure les normes d'accessibilité ont-elles permis d'améliorer l'accessibilité pour les Manitobains handicapés au cours des quatre à cinq dernières années?

Elles ont eu certaines répercussions sur l'emploi et le service à la clientèle, mais des lacunes importantes demeurent aussi. Des normes sont nécessaires pour la santé et l'éducation, bien qu'il y ait eu des améliorations importantes dans les aspects de l'éducation qui ne relèvent pas du cadre bâti. La norme d'accessibilité du cadre bâti doit aborder le cadre bâti intérieur. Les normes peuvent s'avérer trop générales et trop vagues. Il faut des normes plus détaillées, plus claires et plus directives. Au Manitoba, la rue principale de n'importe quelle ville moyenne n'est pas accessible. Les vérifications de l'accessibilité sont des éléments essentiels.

Les participants n'étaient pas sûrs du niveau de sensibilisation au sein du secteur privé à but lucratif. Les entreprises ont besoin de mesures d'incitation et de sensibilisation. Les petits organismes ont également besoin d'une formation continue et de ressources. Peu de choses ont changé en ce qui a trait à l'accessibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes. La langue des signes américaine et d'autres formes de communication accessibles restent nécessaires pour mener bon nombre des activités et des interactions quotidiennes.

Dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie, les choses ont moins évolué qu'on aurait pu s'y attendre, vu que la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle est déjà en place depuis plusieurs années. Par exemple, les menus accessibles aux sourds et malentendants ne sont toujours pas disponibles. Les améliorations technologiques créent de nouvelles barrières pour les usagers et les employés sourds et aveugles. La

norme en matière de renseignements et de communication accessibles améliorera grandement les choses et transformera le niveau de sensibilisation.

3. Dans quelle mesure les activités menées par le gouvernement pour assurer la conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux normes d'accessibilité sont-elles efficaces?

Nous avons besoin de ressources supplémentaires pour surveiller l'application des normes, les faire respecter et mener des activités de sensibilisation à leur égard. La quantité de personnel évoluant dans ce domaine est très faible, et on dirait qu'il ne se passe pas grand-chose. Les organismes ne commencent à se soucier de quelque chose que lorsqu'ils savent qu'il peut y avoir des conséquences, et il existe par ailleurs des priorités concurrentes. Lorsque des renseignements sont fournis, ils doivent être clairs et compréhensibles. La connaissance des exigences spécifiques est faible. Les gens ont besoin d'un numéro de téléphone ou d'une adresse électronique qu'ils peuvent joindre lorsqu'ils se heurtent à une barrière.

La pandémie a montré les conséquences inquiétantes de l'absence d'une pratique garantissant l'accessibilité. De nombreuses barrières empêchent les gens d'avoir accès à de l'information vitale et aux vaccins. Un suivi est assuré pour savoir si un organisme du secteur public dispose d'un plan d'accessibilité, mais pas pour savoir si elle le met en œuvre.

La planification a toutefois contribué à sensibiliser l'opinion publique sur cette question et à susciter le débat. Les grandes entreprises et les organismes du secteur privé sont souvent au courant parce qu'ils ont affaire à d'autres provinces et territoires. C'est moins le cas pour les plus petites entreprises, qui n'ont aucun moyen de savoir si elles respectent les règles. L'information est essentielle et doit être accessible en français et en anglais. Les petits organismes ont besoin de renseignements personnalisés. Il faut se concentrer sur les organismes privés, avec des aides, des incitations et des mesures d'application de la Loi. Les allègements fiscaux sont plus intéressants et plus faciles d'accès que les subventions qu'il faut solliciter. Le gouvernement doit lier le financement public à la conformité.

Il faut établir des exigences propres aux barrières dont sont victimes les personnes sourdes et malentendantes, et un soutien financier doit être apporté, au besoin. Les efforts de sensibilisation doivent mettre l'accent sur la composante liée aux « droits de la personne » de l'accessibilité ainsi que sur les bienfaits de l'accessibilité pour les entreprises. Les pouvoirs publics ont une grande marge de progression dans la manière dont ils rendent leurs propres services accessibles.

4. Dans quelle mesure les activités menées par le gouvernement pour faire connaître la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et les normes d'accessibilité sont-elles efficaces?

À ce jour, l'accent semble principalement mis sur le site Web et la communication par courriel. Nombreux sont ceux qui n'accèdent pas à l'information de cette manière, soit parce qu'ils utilisent d'autres médias électroniques et sociaux, soit parce qu'ils n'ont pas accès à Internet. En outre, les renseignements sont difficiles à trouver et, une fois trouvés, ils peuvent s'avérer écrasants. Le Bureau de l'accessibilité doit aller à la rencontre des gens et nouer des relations avec eux au lieu d'attendre qu'ils viennent à lui. La communication par l'intermédiaire des réseaux naturels existants sera utile. Travailler à l'échelle de la collectivité et sensibiliser ses membres pour qu'ils soient en mesure de mener des conversations importantes fera la différence.

Il n'y a tout simplement pas assez de personnel et de ressources. Les éléments communiqués sont bons, mais ils ne sont pas suffisants et trop complexes pour être faciles à utiliser. Il faut également diffuser les renseignements et les éléments de sensibilisation par des moyens efficaces. Il est également essentiel de proposer des campagnes de sensibilisation efficaces.

Les renseignements pertinents doivent être accessibles et adaptés aux divers besoins de communication, par exemple en proposant un onglet spécial pour les ressources et les renseignements concernant les personnes sourdes et malentendantes et en proposant les renseignements dans d'autres langues pour les nouveaux arrivants. La sensibilisation aux exigences en matière d'emploi et de services pour les membres des communautés des sourds, des malentendants et des aveugles n'est toujours pas assurée.

Le message doit être efficace. Réfléchir à l'idée de collectivités « amies des aînés ». Les gens comprennent ce que cela signifie. Il faut faire participer les personnes victimes de barrières. Il serait utile de proposer un autocollant ou un panneau que les organismes doivent afficher. On pourrait exiger d'afficher un avis semblable aux avis d'infraction aux règles sanitaires pour les restaurants, ainsi qu'un avis indiquant que l'organisme se conforme aux règles.

5. Comment évaluez-vous la quantité de ressources affectées à la mise en œuvre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains à l'heure actuelle?

Dans l'ensemble, les ressources font cruellement défaut, même s'il n'est pas facile d'établir des comparaisons ou de connaître les besoins exacts. Il faut plus de personnel et de ressources. Les lacunes sont nombreuses. De manière générale, la protection des droits de la personne ne dispose pas de ressources suffisantes. La Commission des droits de la personne manque de ressources depuis de nombreuses années. Le coût de l'interprétation en langue des signes américaine pour les Manitobains sourds et malentendants est une question particulièrement épineuse. Le Fonds pour l'accessibilité du Manitoba est important, mais c'est une goutte d'eau dans l'océan. En plus, il n'est pas indexé. Comment évoluera-t-il? D'autres personnes peuvent-elles faire des dons?

Rétroactions à propos du forum

Au total, 31 sondages ont été remplis pour donner une rétroaction à propos du forum. La grande majorité des répondants, soit 25 sur 30, ont déclaré que le point fort du forum était l'occasion qu'il offrait pour débattre de ces questions avec d'autres personnes ayant des points de vue similaires ou différents. D'autres ont ajouté qu'ils avaient apprécié d'autres aspects de l'événement, comme le compte rendu, l'obtention de renseignements concernant la Loi, les bénévoles, l'accessibilité et les présentateurs.

Les commentaires proposant des améliorations visaient les présentations et portaient sur la nécessité de les accélérer et de fournir plus d'information concernant la Loi, la nécessité de prévoir plus de temps de discussion et une pause ainsi que sur certaines questions relatives à l'accessibilité des documents et de l'événement en tant que tel. La plupart des personnes interrogées n'ont pas répondu à la question de savoir si elles se heurtaient à des barrières liées à un handicap ou à d'autres caractéristiques protégées par le Code des droits de la personne. Pour ceux qui l'ont fait, huit ont indiqué un handicap avec une ou plusieurs autres caractéristiques, sept ont indiqué d'autres caractéristiques (le sexe et l'âge étant les principales, mais aussi les convictions politiques, le désavantage social, la pauvreté, la source de revenus, la situation familiale, l'ascendance) et trois ont indiqué qu'ils préféraient ne pas répondre. Onze des 28 personnes qui ont répondu à la question avaient un membre de leur foyer ayant un handicap.

Voici les notes moyennes sur dix attribuées aux différents aspects de l'événement : inscription – 8,8; lieu – 9,4; présentateurs – 8,4; rythme – 7,9; accessibilité – 8,5. La répartition par âge était la suivante : 18 à 24 ans : 1; 25 à 34 ans : 5; 35 à 44 ans : 5; 45 à 54 ans : 4; 55 à 64 ans : 10; 65 à 74 ans : 5; pas de réponse : 1. Deux personnes ont répondu qu'elles venaient de l'est du Manitoba, y compris de la région d'Entre-les-Lacs, sept du sud du Manitoba, 18 de Winnipeg et une n'a pas répondu.

Forum public en ligne, le 16 mai 2023 (dans la soirée)

Contexte

Au moment de diffuser l'information relative aux forums de discussion en personne décrits ci-dessus, nous avons également donné la possibilité de participer à ce forum en ligne organisé en soirée. Quatre personnes y ont participé, y compris des personnes victimes de barrières, des représentants d'organismes de personnes victimes de barrières et des représentants d'organismes du secteur public.

Résumé des discussions

1. La connaissance et la compréhension qu'a le public de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ont-elles évolué au cours des quatre à cinq dernières années et, dans l'affirmative, dans quel sens?

En matière d'accessibilité, le niveau de connaissance n'a pas évolué au cours des quatre dernières années. Beaucoup de gens ne connaissent pas la Loi et ne savent pas comment l'appliquer. La publicité a été insuffisante. La Loi est un peu connue et certains participants en ont entendu parler à la radio. Les médias sociaux peuvent servir d'outil pour faire passer le message, de même que la publicité dans les journaux télévisés. Les personnes handicapées qui ne travaillent pas ne connaissent pas les normes ni leurs droits. Il faut mieux faire connaître la Loi et les normes.

2. Dans quelle mesure les normes d'accessibilité ont-elles permis d'améliorer l'accessibilité pour les Manitobains handicapés au cours des quatre à cinq dernières années?

La Loi est efficace, même si elle n'en est qu'à ses débuts. Les normes semblent bonnes, mais il n'existe pas de mécanisme de conformité ni de moyen permettant de responsabiliser ceux qui ont des obligations en vertu de la Loi. Sinon, les normes ne vaudront même pas le papier sur lequel elles sont écrites.

La sensibilisation et les sermons ne fonctionnent que sur les personnes qui sont sur le point de changer. Ces méthodes ne seront pas efficaces pour promouvoir la conformité avec la Loi. Il s'agit ici de décrire le bon travail qui est en cours.

Le gouvernement peut proposer de la publicité gratuite aux entreprises qui sont accessibles et qui se sont conformées à la Loi et aux normes. Par exemple, dans les magasins, les personnes handicapées peuvent utiliser des chariots qui les aident à se déplacer dans les allées. Ces magasins pourraient apposer des autocollants indiquant qu'ils sont accessibles. Des autocollants plus généraux peuvent donner l'impression que les magasins sont totalement accessibles alors qu'ils ne le sont que partiellement.

Les entreprises peuvent s'inspirer de l'expérience d'autres organismes en matière d'évolution vers des pratiques plus accessibles. Nous devons faire passer le message afin qu'un plus grand nombre de personnes et d'organismes soient informés de l'existence de la Loi et des normes.

3. Dans quelle mesure les activités menées par le gouvernement pour assurer la conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux normes d'accessibilité sont-elles efficaces?

Il faut faire plus pour promouvoir l'application de la Loi et des normes ainsi que la conformité avec celles-ci.

Les gens et les organismes ne connaissent pas le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité et son rôle. Il y a un manque de communication entre le Bureau de l'accessibilité et les organismes relevant du Secrétariat qui ont des obligations en vertu des normes. Le site Web du Secrétariat ne décrit pas clairement son rôle et ses fonctions. Le Secrétariat manque de ressources, puisqu'il ne dispose que de 2,5 équivalents temps plein. Si le Secrétariat doit assurer un suivi, ses employés

seront submergés de travail. Il s'agit de déterminer comment obtenir des fonds supplémentaires pour accroître les ressources. Le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité pourrait être plus proactif et signaler qu'il est prêt à travailler avec les organismes pour leur indiquer ce qu'ils doivent changer pour se mettre en conformité.

4. Dans quelle mesure les activités menées par le gouvernement pour faire connaître la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et les normes d'accessibilité sont-elles efficaces?

Les participants ont soulevé la nécessité d'une plus grande sensibilisation du public dans les sections précédentes, y compris la nécessité pour le gouvernement de se concentrer davantage sur les médias sociaux et la publicité. Le lancement du nouveau site Web du Bureau de l'accessibilité avec des fonctions d'accessibilité est une bonne nouvelle. L'intégration, plutôt que l'exclusion, des personnes handicapées et des personnes âgées dans les activités de sensibilisation du public est essentielle. Avec un peu de sensibilisation, le public peut s'avérer plus favorable que ne le pense le gouvernement. Bon nombre de changements sont peu coûteux et simples à réaliser.

La sensibilisation peut se faire par l'intermédiaire de récits. Il est important de travailler avec les universités et les établissements d'enseignement supérieur proposant des programmes de formation professionnelle ou d'affaires. Nous avons besoin de curriculums sur la manière dont la Loi est liée à la formation professionnelle et aux entreprises. Tous les programmes universitaires et secondaires devraient aborder le sujet du handicap. Dans certains cas, les formateurs ne savent pas comment transmettre ces connaissances à leurs élèves et ne connaissent pas les partenaires à leur disposition pour les aider à faire de cet enseignement une réalité.

5. Comment évaluez-vous la quantité de ressources affectées à la mise en œuvre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains à l'heure actuelle?

Par rapport à d'autres administrations, comme la Division de la protection du consommateur et la Direction de la sécurité et de l'hygiène du travail, le Bureau de l'accessibilité et le Secrétariat disposent de moins de ressources. Ils ne sont pas financés de manière équitable par rapport à ces autres bureaux. Si l'endroit où nous investissons notre argent symbolise les valeurs défendues par les gens, cela signifie que l'accessibilité se situe à un niveau bas sur l'échelle des valeurs. Étant donné que la Loi a été adoptée en 2013, le travail de sensibilisation du public et de mise en conformité n'a pas été suffisant jusqu'ici. Nous avons besoin de consacrer plus de ressources à l'accessibilité dans les bureaux municipaux.

Annexe C – Ce que nous avons appris : le sondage de Participationmb.ca/Engagemb.ca

Dans le cadre du présent examen, nous avons publié un sondage en anglais et en français sur le portail de consultation et de participation Participationmb.ca/Engagemb.ca du gouvernement du Manitoba. Nous avons interrogé les participants sur leur connaissance de la Loi et des normes ainsi que sur leur point de vue concernant les thèmes définis dans le cadre de référence de l'examen. Le sondage était accessible du 5 avril 2023 au 26 mai 2023. Le Bureau de l'accessibilité a envoyé un avis concernant ce sondage à sa liste de diffusion, qui contient les adresses électroniques de plus de 3 000 personnes et organismes. Au total, 821 personnes ont visité le projet concernant l'Examen quinquennal de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, et 65 personnes ont répondu au sondage⁷³.

Vous trouverez ci-après un résumé des réponses.

Q1 Avant le présent sondage, aviez-vous déjà entendu parler de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains?

- 75 % ont répondu « oui ».
- 13 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 12 % ont répondu « non ».

Q2 Comment décririez-vous la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains quant à sa capacité d'éliminer les barrières auxquelles font face les personnes handicapées?

- 47 % ont répondu « quelque peu efficace ».
- 19 % ont répondu « quelque peu inefficace ».
- 16 % ont répondu « inefficace ».
- 14 % ont répondu « efficace ».
- 5 % ont répondu « très efficace ».

Q3 Avant le présent sondage, dans quelle mesure connaissiez-vous les étapes à suivre pour élaborer une norme d'accessibilité?

- 46 % ont répondu « je ne les connaissais pas ».
- 26 % ont répondu « je les connaissais quelque peu ».
- 14 % ont répondu « je les connaissais bien ».
- 8 % ont répondu « je les connaissais très bien ».

⁷³ Les réponses au sondage n'ont pas été réparties en fonction de la langue utilisée, sauf lorsqu'une tendance significative était observée. À cause des arrondis ou de la possibilité de donner plus d'une réponse à certaines questions, la somme des pourcentages des réponses à une question n'est pas forcément tout à fait égale à 100 %.

- 6 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Q4 Comment décririez-vous le processus d'élaboration d'une nouvelle norme d'accessibilité?

- 37% ont répondu « quelque peu efficace ».
- 22 % ont répondu « inefficace ».
- 20 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 15 % ont répondu « efficace ».
- 3 % ont répondu « très efficace ».

Q5 Avez-vous des suggestions sur la manière d'améliorer le processus d'élaboration d'une nouvelle norme d'accessibilité? Veuillez les présenter dans vos propres mots.

Les thèmes suivants sont revenus dans plusieurs réponses :

- Les personnes victimes de barrières ont besoin de plus de temps, de soutien et de ressources pendant la consultation.
- Il faut davantage sensibiliser le grand public par l'intermédiaire de publicités et de publications plus larges.
- Les collectivités rurales et leurs perspectives doivent être mieux représentées.
- Les consultations publiques doivent également être accessibles en français.
- Les décisions concernant le contenu d'une norme doivent être fondées sur des données probantes.
- Toutes les expériences des personnes victimes de barrières doivent être représentées, y compris les personnes victimes de barrières invisibles et celles ayant des déficiences liées à la santé mentale et des déficiences intellectuelles, qui ont besoin d'aide pour accéder à de nombreux services et à de nombreuses prestations.
- Les conséquences financières et le temps de travail requis pour les entreprises, et en particulier les petites entreprises, doivent être prises en compte.
- Cela prend trop de temps. Le gouvernement doit suivre un calendrier. Nous ne sommes pas obligés d'atteindre l'accessibilité totale avant de faire quoi que ce soit.
- C'est bien l'application de la Loi qui est le principal problème, avec le manque de ressources pour le régime dans son ensemble, et non l'élaboration des normes.

Q6 Avant le présent sondage, dans quelle mesure connaissiez-vous les normes d'accessibilité suivantes?

Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

- 31 % ont répondu « je ne la connaissais pas ».
- 29 % ont répondu « je la connaissais quelque peu ».
- 20 % ont répondu « je la connaissais ».

- 20 % ont répondu « je la connaissais très bien ».
- 0 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Norme d'accessibilité à l'emploi

- 34 % ont répondu « je la connaissais quelque peu ».
- 26 % ont répondu « je la connaissais bien ».
- 22 % ont répondu « je ne la connaissais pas ».
- 15 % ont répondu « je la connaissais très bien ».
- 2 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Norme en matière de renseignements et de communication accessibles

- 38 % ont répondu « je la connaissais quelque peu ».
- 29 % ont répondu « je ne la connaissais pas ».
- 18 % ont répondu « je la connaissais bien ».
- 11 % ont répondu « je la connaissais très bien ».
- 3 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Projet de norme d'accessibilité pour le transport

- 52 % ont répondu « je ne le connaissais pas ».
- 23 % ont répondu « je le connaissais quelque peu ».
- 17 % ont répondu « je le connaissais bien ».
- 5 % ont répondu « je le connaissais très bien ».
- 3 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Recommandations du Conseil consultatif de l'accessibilité sur la conception des espaces publics

- 58 % ont répondu « je ne les connaissais pas ».
- 20 % ont répondu « je les connaissais quelque peu ».
- 17 % ont répondu « je les connaissais bien ».
- 3 % ont répondu « je les connaissais très bien ».
- 2 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Q7 Comment avez-vous appris l'existence des normes d'accessibilité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains?

- 45 % ont répondu « responsabilités professionnelles ».
- 17 % ont répondu « en ligne ».
- 13 % ont répondu « communiqués du gouvernement du Manitoba ».
- 10 % ont répondu « formation sur les lieux de travail ».
- 9 % ont répondu « nouvelles locales ».
- 6 % ont répondu « médias sociaux ».

Il était également possible de répondre « autres » à cette question.

Les autres exemples cités étaient les suivants :

- certaines personnes avaient appris leur existence en raison du fait qu'elles étaient elles-mêmes victimes de barrières;
- certaines personnes avaient appris leur existence grâce au courriel envoyé par l'évaluatrice pour le présent examen;
- certaines personnes avaient appris leur existence grâce aux nouvelles envoyées par Participation MB;
- certaines personnes avaient appris leur existence dans le cadre d'une conférence menée par le Bureau de l'accessibilité.

Q8 Comment décririez-vous les normes d'accessibilité actuellement en vigueur quant à leur capacité d'améliorer l'accessibilité pour les Manitobains handicapés?

Norme d'accessibilité relative au service à la clientèle

- 31 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 31 % ont répondu « quelque peu efficace ».
- 20 % ont répondu « inefficace ».
- 11 % ont répondu « efficace ».
- 2 % ont répondu « très efficace ».

Norme d'accessibilité à l'emploi

- 29 % ont répondu « quelque peu efficace ».
- 26 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 25 % ont répondu « inefficace ».
- 17 % ont répondu « efficace ».
- 0 % ont répondu « très efficace ».

Q9 Nommez d'autres domaines, le cas échéant, qui ne sont pas actuellement visés par les normes d'accessibilité sous le régime de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Veuillez les présenter dans vos propres mots.

Le thème qui est apparu le plus souvent dans cette réponse, soit plus d'un tiers des réponses fournies, ne concernait pas de nouveaux domaines à couvrir dans les normes, mais plutôt les lacunes concernant les retombées, la prise de conscience et l'application des normes existantes.

Ensuite, voici les thèmes qui sont apparus dans les réponses multiples, du plus souvent cité au moins souvent cité :

- l'accessibilité des bâtiments, comme les magasins et les toilettes extérieures dans les aires de loisirs;
- les services de santé et d'éducation;
- les espaces publics extérieurs (y compris le déneigement et le déglacage);
- les besoins des zones rurales, y compris en matière de transport; l'hébergement, y compris les logements locatifs; les handicaps invisibles, y compris la neurodivergence et la santé mentale; les services sociaux du gouvernement, en particulier pour les personnes ayant des déficiences intellectuelles.

Q10 Avez-vous des suggestions sur la façon dont pourraient être améliorées les normes d'accessibilité sous le régime de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains? Veuillez les présenter dans vos propres mots.

Comme pour la question précédente, le thème le plus souvent cité dans cette réponse, avec plus de deux tiers des réponses fournies, ne concernait pas l'amélioration des normes elles-mêmes. Les réponses soulignaient plutôt un besoin de ressources et d'actions supplémentaires pour assurer la sensibilisation, fournir des ressources et proposer d'autres formes d'aide à la mise en œuvre, inciter le respect des mesures d'incitation, assurer la surveillance et faire respecter les normes.

Parmi les autres thèmes ayant fait l'objet de plus d'une réponse, on peut citer les suivants, tous cités par le même nombre de personnes :

- des transports plus accessibles, en particulier dans les zones rurales;
- des services de santé accessibles, y compris des normes relatives à la qualité de l'air ainsi que des services de transport et de relève pour accompagner les personnes pendant les rendez-vous médicaux;
- des services sociaux accessibles, y compris un accompagnement social destiné aux personnes ayant des déficiences intellectuelles.

Q11 Avant le présent sondage, dans quelle mesure étiez-vous au courant de l'obligation, pour les organismes publics, d'élaborer un plan d'accessibilité et de le mettre à jour tous les deux ans?

- 41 % ont répondu « je n'étais pas au courant ».
- 23 % ont répondu « j'étais bien au courant ».
- 20 % ont répondu « j'étais quelque peu au courant ».
- 14 % ont répondu « j'étais parfaitement au courant ».
- 2 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Q12 Comment décririez-vous les plans d'accessibilité quant à leur capacité d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées servies par le secteur public ou travaillant dans ce secteur?

- 30 % ont répondu « quelque peu efficaces ».
- 29 % ont répondu « inefficaces ».

- 19 % ont répondu « efficaces ».
- 18 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 5 % ont répondu « très efficaces ».

Q13 Avez-vous des suggestions sur la façon de rendre plus efficaces les plans d'accessibilité? Veuillez les présenter dans vos propres mots.

Une fois de plus, le thème le plus fréquent, avec environ la moitié des réponses qui le citaient, concernait l'importance de disposer d'un mécanisme solide pour garantir le respect des exigences en matière de planification. Les autres thèmes suivants sont apparus dans plusieurs réponses et bénéficiaient tous d'un soutien équivalent :

- exiger que les plans soient mis en œuvre ou que les organismes du secteur public soient tenus de suivre leur mise en œuvre à l'aide d'un indicateur numérique sous une forme ou une autre;
- veiller à ce que les plans d'accessibilité prévoient un suivi centralisé des besoins d'adaptation et des réponses apportées par les différents services;
- s'assurer que les plans d'accessibilité s'attaquent aux barrières handicapantes dans les services sociaux et de santé, y compris les barrières auxquelles se heurtent les personnes ayant des déficiences intellectuelles, et tiennent compte des besoins de services de relève et de transport pour les rendez-vous médicaux;
- veiller à ce que les plans prévoient des mesures pour modifier les attitudes à l'égard des personnes handicapées; un employé potentiel ne mentionnera pas son handicap s'il n'est pas certain que cela ne nuira pas à ses chances d'obtenir un emploi.

Q14 Avant le présent sondage, dans quelle mesure connaissiez-vous les moyens prévus dans la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains pour assurer l'observation des normes d'accessibilité?

- 45 % ont répondu « je ne les connaissais pas ».
- 33 % ont répondu « je les connaissais quelque peu ».
- 12 % ont répondu « je les connaissais bien ».
- 8 % ont répondu « je les connaissais très bien ».
- 2 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Q15 Comment décririez-vous les mesures visant à assurer l'observation de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains?

- 36 % ont répondu « inefficaces ».
- 34 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 14 % ont répondu « quelque peu efficaces ».
- 19 % ont répondu « efficaces ».
- 2 % ont répondu « très efficaces ».

Q16 Avez-vous des suggestions sur la façon dont pourrait être améliorée la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains? Veuillez les présenter dans vos propres mots.

Les thèmes qui figuraient dans plus d'une réponse, par ordre de prévalence, étaient les suivants :

- il faut affecter beaucoup plus de ressources à la sensibilisation et à la surveillance des entreprises et des autres organismes;
- il faut travailler avec la communauté des personnes victimes de barrières, que ce soit dans un cadre salarié ou bénévole, afin d'obtenir des renseignements et des retours d'information sur les barrières;
- il faut abaisser le seuil de déclaration écrite et de tenue des dossiers de 50 à 20 salariés.

Q17 Avant le présent sondage, dans quelle mesure connaissiez-vous les activités du gouvernement visant à promouvoir l'observation des normes d'accessibilité?

- 46 % ont répondu « je ne les connaissais pas ».
- 25 % ont répondu « je les connaissais quelque peu ».
- 16 % ont répondu « je les connaissais bien ».
- 8 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 5 % ont répondu « je les connaissais très bien ».

Q18 Comment décririez-vous les activités du gouvernement visant à promouvoir et à assurer l'observation des normes d'accessibilité?

- 41 % ont répondu « inefficaces ».
- 30 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 19 % ont répondu « quelque peu efficaces ».
- 11 % ont répondu « efficaces ».
- 0 % ont répondu « très efficaces ».

Q19 Comment évalueriez-vous le niveau de ressources, y compris les ressources humaines, consacrées à la promotion de l'observation des normes d'accessibilité?

- 41 % ont répondu « beaucoup trop bas ».
- 37 % ont répondu « un peu trop bas ».
- 12 % ont répondu « à peu près adéquat ».
- 8 % ont répondu « un peu trop élevé ».
- 3 % ont répondu « trop élevé ».

Q20 Avez-vous des suggestions sur la façon dont le gouvernement pourrait mieux assurer l'observation des normes d'accessibilité? Veuillez les présenter dans vos propres mots.

Le fait d'affecter plus de personnel et de ressources, y compris des postes bilingues, était le principal thème abordé dans le cadre de ces suggestions, ce thème étant cité dans environ la moitié d'entre elles. Cela permettrait aux fonctionnaires de sensibiliser les organismes et de travailler avec ces derniers pour les aider à se mettre en conformité, à reconnaître les problèmes courants qui empêchent la mise en conformité, à intégrer une sensibilisation par des personnes victimes de barrières à propos des barrières les plus fréquentes dans un secteur particulier et à assurer le suivi de la mise en application si nécessaire, en travaillant avec la communauté des personnes victimes de barrières. Un certain nombre d'autres suggestions ont été formulées, mais aucune d'entre elles n'a permis de dégager un thème commun.

Q21 Avant le présent sondage, dans quelle mesure connaissiez-vous les activités menées par le gouvernement pour sensibiliser le public à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux normes d'accessibilité?

- 49 % ont répondu « je ne les connaissais pas » (un pourcentage qui comprenait l'ensemble des répondants au sondage en langue française).
- 25 % ont répondu « je les connaissais quelque peu ».
- 13 % ont répondu « je les connaissais bien ».
- 6% ont répondu « je les connaissais très bien ».
- 6 % ont répondu « je ne saurais dire ».

Q22 Comment décririez-vous les activités menées par le gouvernement pour sensibiliser le public à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux normes d'accessibilité?

- 61 % ont répondu « inefficaces ».
- 20 % ont répondu « quelque peu efficaces ».
- 11 % ont répondu « je ne saurais dire ».
- 6 % ont répondu « efficaces ».
- 0 % ont répondu « très efficaces ».

Q23 Comment évalueriez-vous le niveau de ressources, incluant les ressources humaines et financières, consacrées à sensibiliser le public à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux normes d'accessibilité?

- 40 % ont répondu « un peu trop bas ».
- 32 % ont répondu « beaucoup trop bas ».
- 16 % ont répondu « à peu près adéquat ».
- 6 % ont répondu « un peu trop élevé ».
- 5 % ont répondu « trop élevé ».

Q24 Avez-vous des suggestions sur la façon dont le gouvernement pourrait mieux sensibiliser le public à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux normes d'accessibilité? Veuillez les présenter dans vos propres mots.

En réponse à cette question, le thème principal, cité dans environ la moitié des réponses, était la nécessité d'organiser régulièrement des campagnes de sensibilisation du public et des ateliers de formation en faisant appel à toutes les stratégies à disposition pour s'adresser à tout le monde, en s'appuyant sur les personnes ayant une expertise en matière de communication, notamment en racontant des histoires vécues, et en faisant participer des personnes handicapées.

Les autres thèmes cités dans plusieurs réponses comprenaient les suivants :

- la nécessité de tenir compte de l'intention transformatrice de la Loi afin que les gens ne considèrent pas l'accessibilité comme une charge et comprennent qu'elle est bénéfique pour tous;
- la nécessité pour le Secrétariat de publier un rapport annuel sur les données relatives au respect de la Loi.

Q25 Répondez-vous à ce sondage...

- 73 % ont répondu « en tant que particulier ».
- 6 % ont répondu « au nom d'une entreprise ou d'un organisme ».
- 20 % ont répondu « les deux ».

Q26 Quel secteur représente le mieux votre entreprise ou organisme?

- 26 % ont répondu « organismes sans but lucratif ».
- 16 % ont répondu « je préfère ne pas répondre ».
- 15 % ont répondu « autres ».
- 8 % ont répondu « entreprises privées ».
- 8 % ont répondu « gouvernement du Manitoba ».
- 7 % ont répondu « universités et collèges ».
- 7 % ont répondu « divisions scolaires ».
- 5 % ont répondu « offices régionaux de la santé ».
- 5 % ont répondu « je ne sais pas ».
- 2 % ont répondu « petites municipalités ».
- 0 % ont répondu « sociétés d'État du Manitoba ».
- 0 % ont répondu « grandes municipalités, incluant la Ville de Winnipeg ».

Q27 Combien d'employés votre entreprise ou organisme emploie-t-il normalement?

- 38 % ont répondu « plus de 50 ».
- 17 % ont répondu « je préfère ne pas répondre ».
- 17 % ont répondu « de 1 à 20 ».
- 16 % ont répondu « aucun ».
- 7 % ont répondu « je ne sais pas ».
- 5 % ont répondu « de 21 à 50 ».

Q29 Est-ce que l'un des facteurs suivants vous limite dans vos activités quotidiennes? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes.

- 35 % ont répondu « je n'ai aucun handicap ».
- 25 % ont répondu « autre handicap ».
- 24 % ont répondu « douleur chronique ».
- 24 % ont répondu « trouble de santé mentale ».
- 21 % ont répondu « mobilité ».
- 19 % ont répondu « apprentissage ou mémoire ».
- 13 % ont répondu « audition ».
- 13 % ont répondu « je préfère ne pas répondre ».
- 10 % ont répondu « vision ».
- 8 % ont répondu « parole ».

Q30 Est-ce qu'un membre de votre ménage fait face à des limites dans l'exercice de ses activités quotidiennes?

- 48 % ont répondu « oui ».
- 36 % ont répondu « non ».
- 16 % ont répondu « je préfère ne pas répondre ».

Q31 Dans quelle région du Manitoba vivez-vous?

- 53 % ont répondu « région de la capitale (Winnipeg) ».
- 16 % ont répondu « sud du Manitoba ».
- 14 % ont répondu « ouest du Manitoba ».
- 6 % ont répondu « est du Manitoba ».
- 5 % ont répondu « nord du Manitoba ».
- 3 % ont répondu « je préfère ne pas répondre ».

Q32 Faites-vous face à des barrières limitant votre intégration sociale en raison de l'une ou l'autre des caractéristiques personnelles énoncées dans le Code des droits de la personne? Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes.

- 32 % ont répondu « je préfère ne pas répondre ».
- 28 % ont répondu « le sexe ».
- 26 % ont répondu « l'âge ».
- 15 % ont répondu « le désavantage social découlant de facteurs tels que l'absence de domicile ou le logement inadéquat, le bas niveau de scolarité, le faible revenu chronique ou le chômage ou le sous-emploi chronique ».
- 13 % ont répondu « la source de revenus ».
- 13 % ont répondu « l'ascendance, y compris la race perçue et la couleur ».
- 11 % ont répondu « l'état matrimonial ou le statut familial ».
- 11 % ont répondu « les convictions, les associations ou les activités politiques ».
- 11 % ont répondu « la croyance, l'association ou l'activité religieuse ».
- 8 % ont répondu « l'origine ethnique ».

- 6 % ont répondu « la nationalité d'origine ».
- 2 % ont répondu « l'identité ou l'expression de genre ».

Annexe D Réponse aux conclusions et aux recommandations du premier examen indépendant de la Loi

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.

Recommandation	Réponse
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.	Recommandation mise en œuvre
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.	Recommandation mise en œuvre
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 Conseil, 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.	Des progrès ont été accomplis, mais cela restait une préoccupation dans le cadre du deuxième examen.
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).	Des progrès ont été réalisés, mais le travail doit se poursuivre.
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.	Des progrès ont été accomplis, mais cela restait une préoccupation dans le cadre du deuxième examen.
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	Recommandation mise en œuvre

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.	Recommandation mise en œuvre

Section 2 : Plans d'accessibilité : 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.

Recommandation	Réponse
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.	Des progrès ont été réalisés et le travail se poursuit.
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).	Des progrès ont été réalisés et le travail se poursuit.
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.	Une modification de la réglementation a été apportée en 2020 pour dispenser ces organismes de l'obligation de disposer de leurs propres plans. Le Secrétariat chargé de

	l'observation des dispositions sur l'accessibilité travaille avec eux pour assurer la conformité avec la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.
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 accrus sont nécessaires pour aider les organismes (surtout les petits) à établir des plans à l'avance de façon pratique et réaliste.	Des progrès ont été réalisés et le travail se poursuit.
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.	Des progrès ont été réalisés et le travail se poursuit.
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).	Le directeur dispose de ce pouvoir en vertu de la Loi. Cette recommandation ne nécessite pas de travaux supplémentaires.

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.

Recommandation	Réponse
Modifier l'outil de formation en ligne existant sur la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle : La création d'un outil de formation plus stimulant devrait favoriser la conformité.	Recommandation mise en œuvre
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.	Aucun détachement ne s'est avéré nécessaire en raison du nombre limité de demandes de renseignements, mais la création du Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité

	répond à cette recommandation.
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.	Recommandation mise en œuvre
Adopter l'approche de l'Ontario et modifier l'obligation de consigner les politiques et les mesures prises par écrit afin que cette obligation ne s'applique qu'aux organisations 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.	Cette recommandation a été mise en œuvre, mais le présent examen et l'examen de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle de 2021 recommandent de revenir à un seuil de 20 employés.

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).

Recommandation	Réponse
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.	Recommandation mise en œuvre
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.	Recommandation mise en œuvre
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.	Le directeur dispose de ce pouvoir en vertu de la Loi. Cette recommandation ne nécessite pas de travaux supplémentaires.
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.	Recommandation mise en œuvre

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.

Recommandation	Réponse
-----------------------	----------------

<p>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.</p>	<p>Le deuxième examen a montré que cela restait un défi majeur.</p> <p>La ministre a été nommée ministre responsable de l'Accessibilité.</p>
<p>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.</p>	<p>La recommandation a été largement mise en œuvre.</p>
<p>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 Web doit faire le lien entre la « lettre de la loi » et la mise en œuvre réelle.</p>	<p>Recommandation mise en œuvre</p>
<p>Établir un délai adéquat 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.</p>	<p>Recommandation mise en œuvre</p>

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.

Recommandation	Réponse
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.	Recommandation mise en œuvre
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.	Recommandation mise en œuvre
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.	Recommandation mise en œuvre
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.	Des progrès ont été réalisés et le travail se poursuit. Ce point est resté un enjeu au cours du deuxième examen.
Trouver un nouveau nom au BPH afin de mieux refléter son rôle : L'examen a montré que	Recommandation mise en œuvre

<p>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 ».</p>	
<p>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.</p>	<p>Des progrès ont été réalisés et le travail se poursuit.</p>

Section 7 : Conseil consultatif de l'accessibilité

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.

<p>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.</p>	<p>Recommandation mise en œuvre</p>
<p>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.</p>	<p>Des progrès ont été réalisés et le travail se poursuit.</p>
<p>Permettre à des personnes suppléantes d'assister aux réunions : Certains ont profité de l'examen pour demander que des personnes suppléantes puissent</p>	<p>Recommandation rejetée pour des questions de continuité de</p>

<p>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.</p>	<p>la discussion et de la prise de décision.</p>
<p>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).</p>	<p>Recommandation mise en œuvre</p>
<p>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 signifiait qu'un membre du CCA ne peut jamais communiquer de renseignements aux responsables 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.</p>	<p>Recommandation mise en œuvre</p>
<p>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</p>	<p>Recommandation mise en œuvre</p>

<p>annexées à la présentation du Conseil pour faciliter un examen franc et exhaustif par le ministre.</p>	
<p>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.</p>	<p>Recommandation mise en œuvre</p>