

Examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

Aperçu du projet

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains définit des avenues pour éliminer et réduire les barrières, et pour empêcher leur création, par l'établissement de normes d'accessibilité dans cinq domaines fondamentaux. La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains prévoit que le Conseil consultatif de l'accessibilité effectue un examen de l'efficacité des normes d'accessibilité tous les cinq ans.

L'exercice de consultation du Conseil avait pour but de connaître l'opinion de la population manitobaine sur son expérience avec la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, y compris ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré. L'objectif de cette norme est de garantir que les entreprises et les organismes fournissent leur service à la clientèle en veillant à éliminer les barrières pour les personnes handicapées. Le Conseil utilisera toutes les conclusions de cet exercice et des autres activités de consultation pour formuler des recommandations dans un rapport final destiné à la ministre des Familles et ministre responsable de l'Accessibilité, en septembre 2021.

Aperçu des activités de consultation

Le Conseil a commencé à planifier ce processus d'examen à la fin de l'année 2020, et ses membres ont tenu des réunions de préconsultation avec un certain nombre de parties intéressées au début de l'année 2021 afin de définir des thèmes généraux et de créer une feuille de route pour la consultation publique. Pour s'assurer que les Manitobains aient de nombreuses occasions d'exprimer leurs points de vue sur la norme, le Conseil a lancé un plan de consultation à plusieurs volets, comportant de multiples activités de consultation.

Comme cette norme s'applique à tous les organismes du Manitoba comptant au moins un employé, le Conseil a consulté les groupes suivants :

- les personnes handicapées confrontées à des barrières, y compris les représentants d'organismes regroupant ces personnes;
- les organismes tenus de se conformer à la norme, notamment les petites et grandes municipalités, les organismes du secteur public, le gouvernement du Manitoba, les entreprises et les organismes non gouvernementaux;

- d'autres représentants du gouvernement ou des organismes gouvernementaux qui ont des responsabilités en vertu de la norme.

Le sondage ParticipationMB s'est déroulé en ligne du 30 avril au 28 mai 2021 en anglais et en français, et était disponible dans d'autres formats sur demande. Un courriel de ParticipationMB annonçant ce processus de consultation a été envoyé à quelque 67 000 utilisateurs inscrits qui avaient déjà participé à un projet de consultation lié à la communauté des personnes handicapées du Manitoba ou qui avaient manifesté un intérêt pour des sujets connexes. Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba a également informé du sondage sa liste de contacts de plus de 3 000 associations et organismes professionnels.

En plus du sondage ParticipationMB, le Conseil a organisé huit groupes de discussion entre avril et juin 2021. Le Conseil a tenu deux webinaires l'après-midi et le soir du 13 mai 2021 avec des participants de la communauté des personnes handicapées, des municipalités, du secteur public, des entreprises et des organismes sans but lucratif, du Conseil et de particuliers de tout le Manitoba.

Ce que nous avons entendu

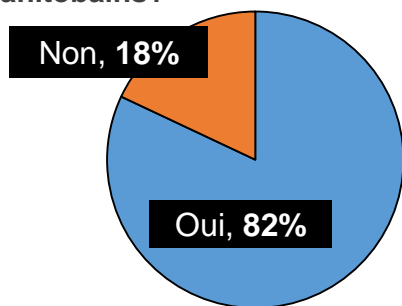
En tout, 1 483 personnes ont visité le site du projet ParticipationMB sur l'Examen quinquennal de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, dont 1 025 ont participé au sondage et 51 au sondage éclair.

Connaissance de la Loi sur l'accessibilité

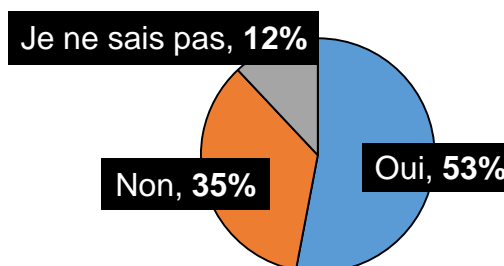
En réponse au sondage éclair, 82 % des répondants ont indiqué connaître la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, contre 18 % qui ne la connaissaient pas.

Interrogés plus précisément sur la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, 53 % des répondants avaient entendu parler de cette norme, 35 % n'en avaient pas entendu parler et 12 % n'étaient pas certains.

Sondage éclair : Avez-vous entendu parler de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains?



Avant ce sondage, aviez-vous entendu parler de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?

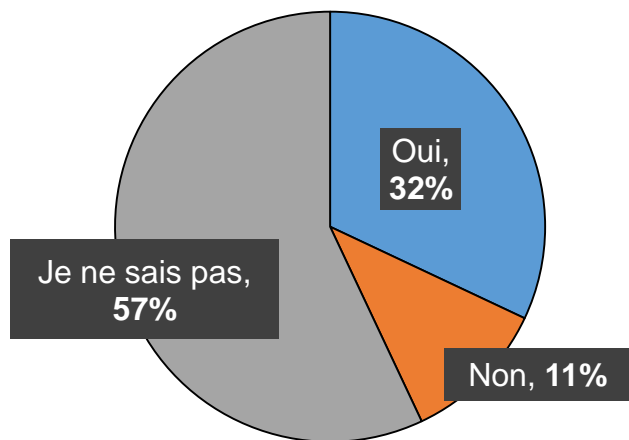
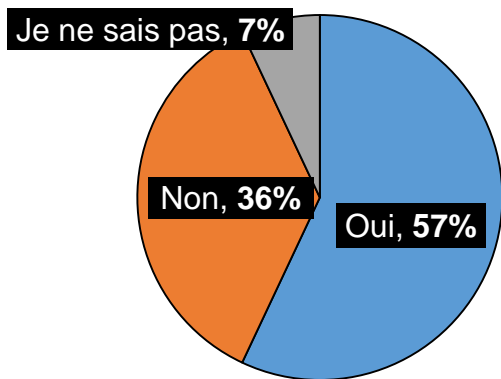


Graphique 1: Diagrammes circulaires indiquant le degré de familiarité des répondants avec la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (n = 1 025).

Plus de la moitié des répondants (57 %) savaient que la norme exige que les entreprises et les organismes du Manitoba comptant au moins un employé offrent un service à la clientèle accessible. Trente-six pour cent n'étaient pas au courant et sept pour cent n'étaient pas certains. Moins de répondants (32 %) ont indiqué que la norme avait permis de faciliter l'accès des Manitobains aux biens et aux services, 57 % des répondants étaient incertains et 11 % étaient d'avis que la norme n'avait pas eu d'incidence.

Avant ce sondage, saviez-vous qu'en vertu de cette norme, toutes les entreprises et tous les organismes du Manitoba comptant au moins un employé ont la responsabilité de fournir un service à la clientèle accessible?

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle a-t-elle permis d'améliorer la façon dont les Manitobains accèdent aux biens et aux services?



Graphique 2: Diagrammes circulaires indiquant si les répondants connaissent la norme et si elle a eu une incidence (n = 1 025).

Fourniture de biens et de services accessibles

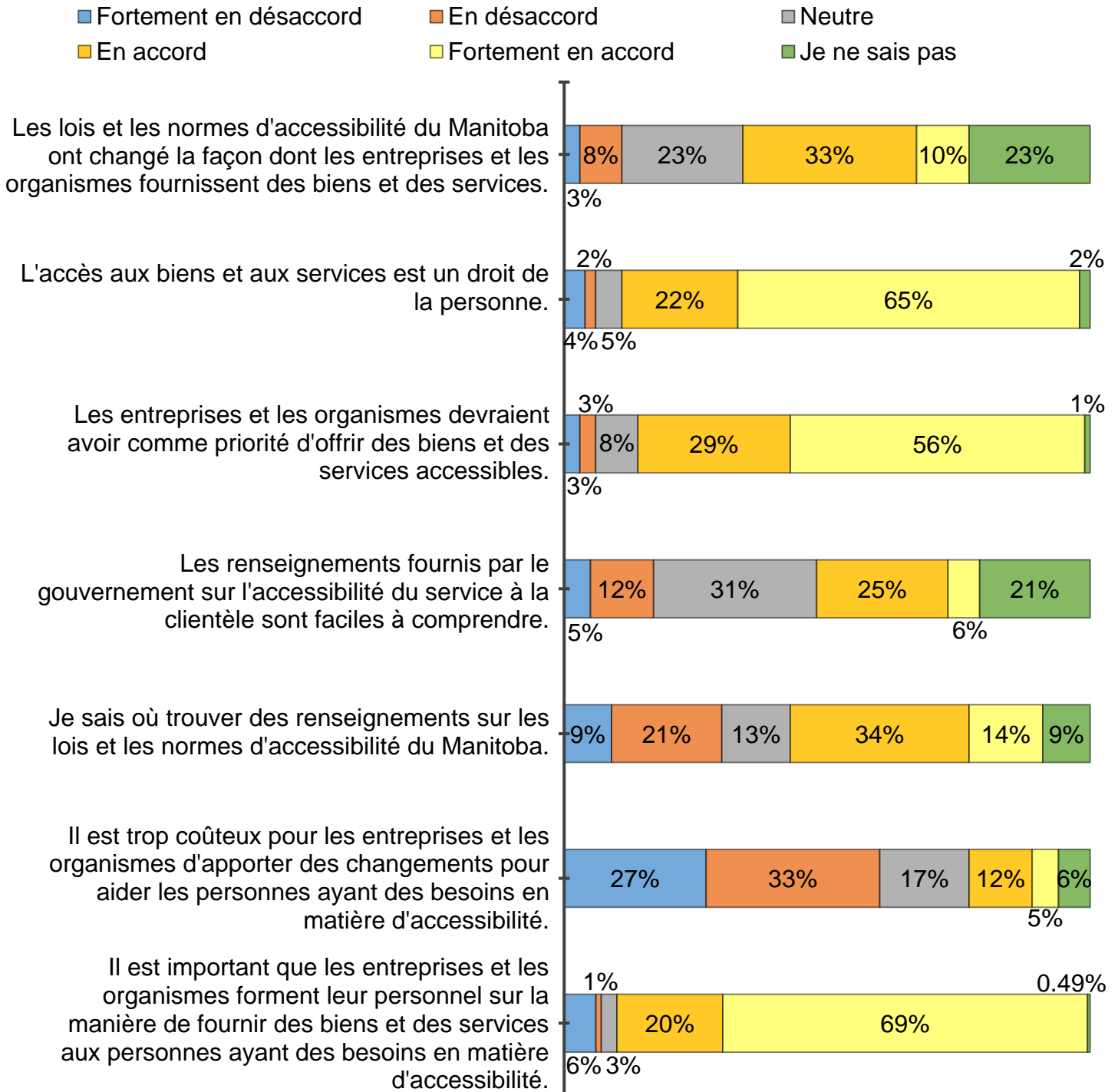
Les répondants ont indiqué dans quelle mesure ils étaient en accord ou en désaccord avec plusieurs énoncés relatifs à l'accessibilité du service à la clientèle. En réponse à l'énoncé : « Les lois et les normes d'accessibilité du Manitoba ont changé la façon dont les entreprises et les organismes offrent des biens et des services », 46 % des répondants au sondage ont indiqué qu'ils étaient neutres ou ne savaient pas. Dans l'ensemble, 87 % des répondants étaient en accord ou fortement en accord avec l'idée que l'accès aux biens et aux services est un droit de la personne, tandis que 4 % étaient fortement en désaccord. De même, 85 % des répondants étaient en accord ou fortement en accord avec l'idée que l'accessibilité des entreprises et des organismes devrait constituer une priorité.

Les répondants n'étaient pas aussi certains que les renseignements fournis par le gouvernement sur l'accessibilité du service à la clientèle soient faciles à comprendre. La

réponse la plus fréquente était « neutre » (31 %), suivie par « en accord » (25 %) et « je ne sais pas » (21 %). En réponse à l'énoncé : « Je sais où trouver des renseignements sur les lois et les normes d'accessibilité du Manitoba », 48 % des répondants étaient soit en accord, soit fortement en accord.

En ce qui concerne les coûts, 60 % des répondants étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé : « Il est trop coûteux pour les entreprises et les organismes d'apporter des changements pour aider les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité. » Par ailleurs, 89 % des répondants étaient en accord ou fortement en accord avec l'énoncé : « Il est important que les entreprises et les organismes forment leur personnel sur la manière de fournir des biens et des services aux personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité. »

Fourniture de biens et de services accessibles



Graphique 3: Questions obligatoires portant sur la façon dont les entreprises et les organismes du Manitoba peuvent aborder la fourniture de biens et de services accessibles à leurs clients (n = 1 025).

Apporter des améliorations pour offrir un service à la clientèle accessible

On a donné aux répondants des exemples de la façon dont les entreprises et les organismes du Manitoba pourraient apporter des améliorations pour offrir un service à la clientèle accessible. On leur a demandé d'indiquer dans quelle mesure des améliorations étaient nécessaires dans chaque domaine. « Amélioration substantielle nécessaire » était la réponse la plus fréquente à :

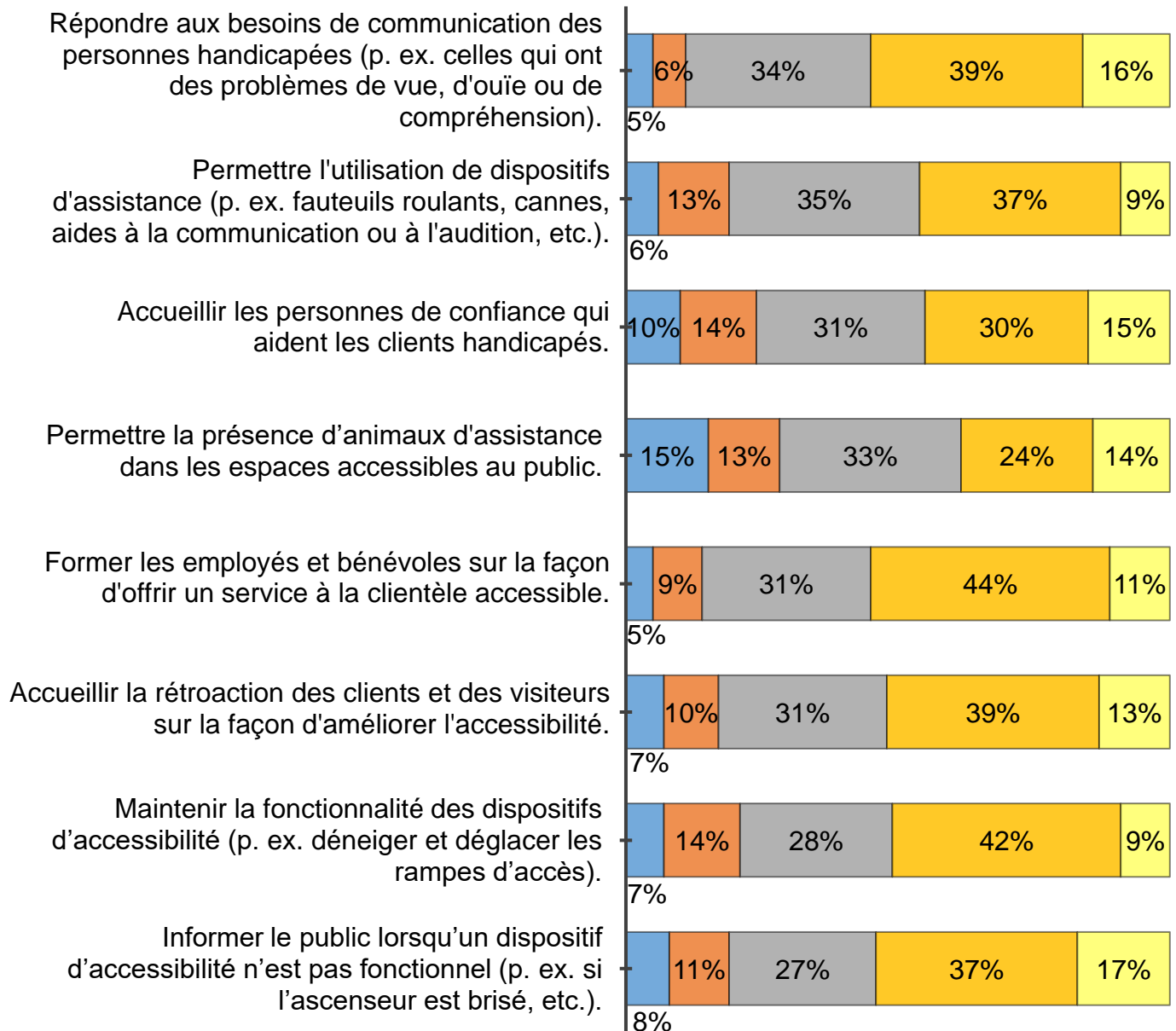
- Former les employés et bénévoles sur la façon d'offrir un service à la clientèle accessible (44 %)
- Maintenir la fonctionnalité des dispositifs d'accessibilité (p. ex. déneiger et déglacer les rampes d'accès) (42 %)
- Accueillir la rétroaction des clients et des visiteurs sur la façon d'améliorer l'accessibilité (39 %)
- Répondre aux besoins de communication des personnes handicapées (p. ex. celles qui ont des problèmes de vue, d'ouïe ou de compréhension) (39 %)
- Permettre l'utilisation de dispositifs d'assistance (p. ex. fauteuils roulants, cannes, aides à la communication ou à l'audition, etc.) (37 %)
- Informer le public lorsqu'un dispositif d'accessibilité n'est pas fonctionnel (p ex. si l'ascenseur est brisé, etc.) (37 %)

« Quelques améliorations nécessaires » était la réponse la plus fréquente à :

- Permettre la présence d'animaux d'assistance dans les espaces accessibles au public (33 %)
- Accueillir les personnes de confiance qui aident les clients handicapés (31 %)

Apporter des améliorations pour offrir un service à la clientèle accessible

- Aucune amélioration nécessaire
- Quelques améliorations nécessaires
- Je ne sais pas
- Légère amélioration nécessaire
- Amélioration substantielle nécessaire



Graphique 4: Questions obligatoires portant sur la façon dont les entreprises et les organismes du Manitoba peuvent apporter des améliorations pour offrir un service à la clientèle accessible (n = 1 025).

Questions ouvertes

Les répondants ont eu tendance à insister sur les améliorations qu'ils souhaitent voir dans l'environnement bâti – rampes d'accès, toilettes accessibles, ouvre-portes et meilleur entretien des trottoirs. Ils considèrent ces améliorations comme faisant partie intégrante du service à la clientèle et de l'accès aux services des entreprises. Ils ont exprimé moins d'opinions se rapportant directement aux exigences de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Néanmoins, certains thèmes importants sont ressortis.

Les répondants avaient tendance à favoriser une approche à plusieurs volets pour accroître la conformité à la norme. Ils préconisent de commencer par une approche plus souple, comprenant une formation pratique à la fois pour les cadres et le personnel de première ligne, ainsi que des incitatifs financiers, tels que des subventions et des remboursements d'impôts pour les entreprises qui investissent dans des mesures d'accessibilité (en particulier des rénovations). Ces répondants ont indiqué qu'une fois ce travail accompli, il serait temps d'adopter une approche plus stricte en matière de conformité, notamment des vérifications, des inspections, des amendes et une exécution générale des règles.

Les répondants au sondage considéraient que la formation et la sensibilisation sont essentielles pour améliorer le service à la clientèle. Les répondants ont suggéré une campagne publicitaire publique, des activités de sensibilisation directe et des conseils pratiques pour les entreprises, ainsi que la création de modules de formation en ligne qui pourraient être obligatoires pour les nouveaux employés. Les répondants estimaient également qu'une attitude de compréhension et de patience est souvent ce qui est vraiment nécessaire pour améliorer le service à la clientèle (p. ex. intégrer l'offre active dans toutes les interactions). Un certain nombre de répondants ont fourni des anecdotes pour illustrer leurs propos.

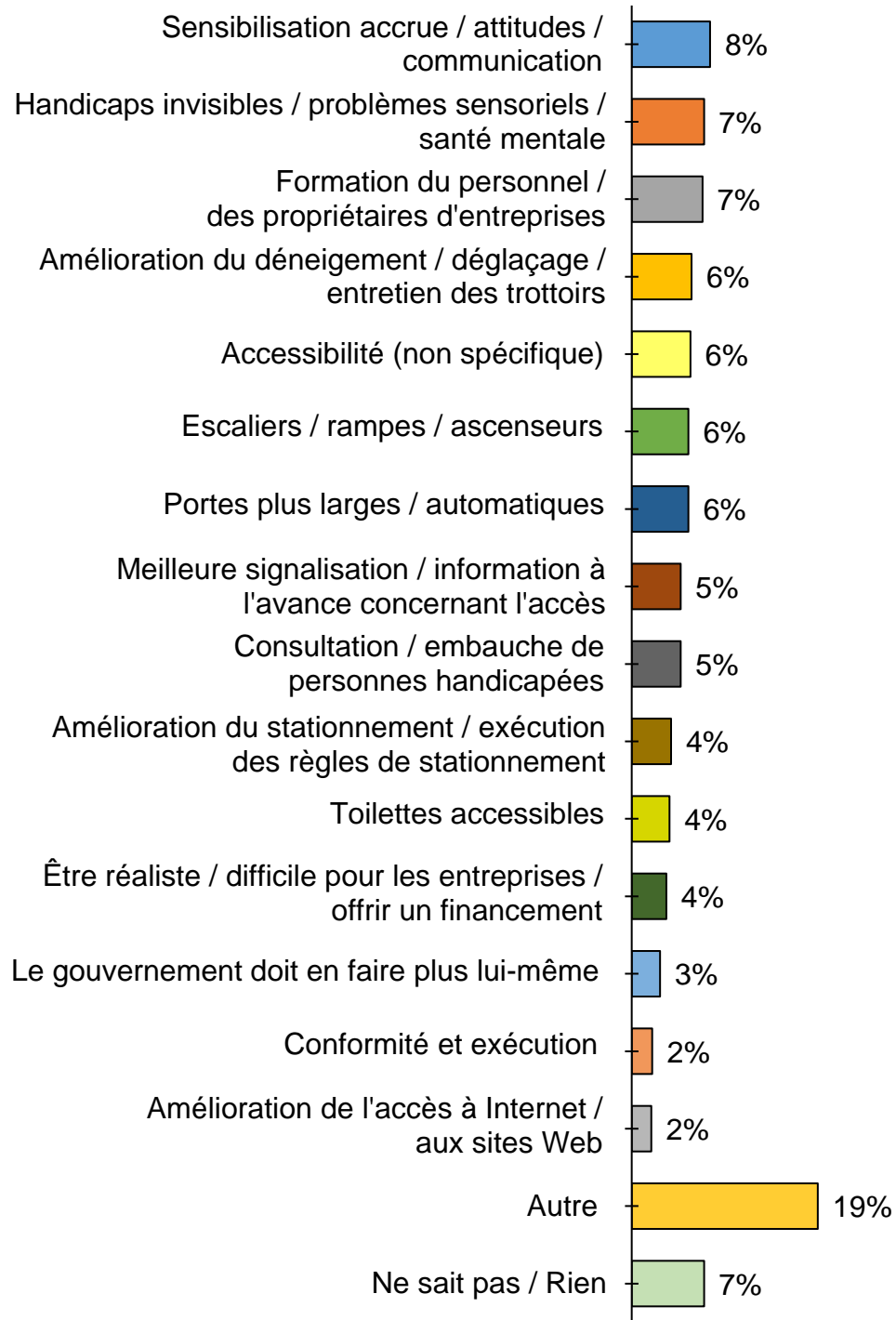
En ce qui concerne l'amélioration du service à la clientèle, plusieurs idées pratiques ont émergé :

- Encourager les entreprises à fournir à leurs clients des messages clairs sur les fonctions d'accessibilité qu'elles offrent sur leur site Web au moyen, par exemple, d'une affiche sur leur porte. Cela donne aux personnes handicapées la possibilité de choisir avec quelle entreprise elles souhaitent faire affaire et leur permet d'éviter les situations stressantes.
- Accroître l'importance accordée aux initiatives de sensibilisation du public et à la formation sur les handicaps invisibles, notamment les problèmes sensoriels, l'autisme, la douleur chronique et les handicaps cognitifs. De nombreux répondants estimaient que le personnel des services de première ligne est souvent mal outillé pour servir les personnes ayant ces handicaps. Ils ont indiqué que la norme devrait être plus explicite dans son inclusion des handicaps invisibles.
- Écouter et consulter les personnes handicapées. Les répondants ont suggéré que le gouvernement et les entreprises du Manitoba recrutent des personnes handicapées pour concevoir ou mettre à l'essai les mesures d'accessibilité avant de les mettre en place.

Un petit nombre de répondants (4 %) estimaient que la norme et les exigences en matière d'accessibilité en général étaient trop coûteuses pour les petites entreprises. Ces répondants suggéraient que des subventions ou des allocations soient offertes pour les aider à répondre aux exigences. De même, certains répondants estimaient que le gouvernement provincial devait faire mieux pour donner l'exemple.

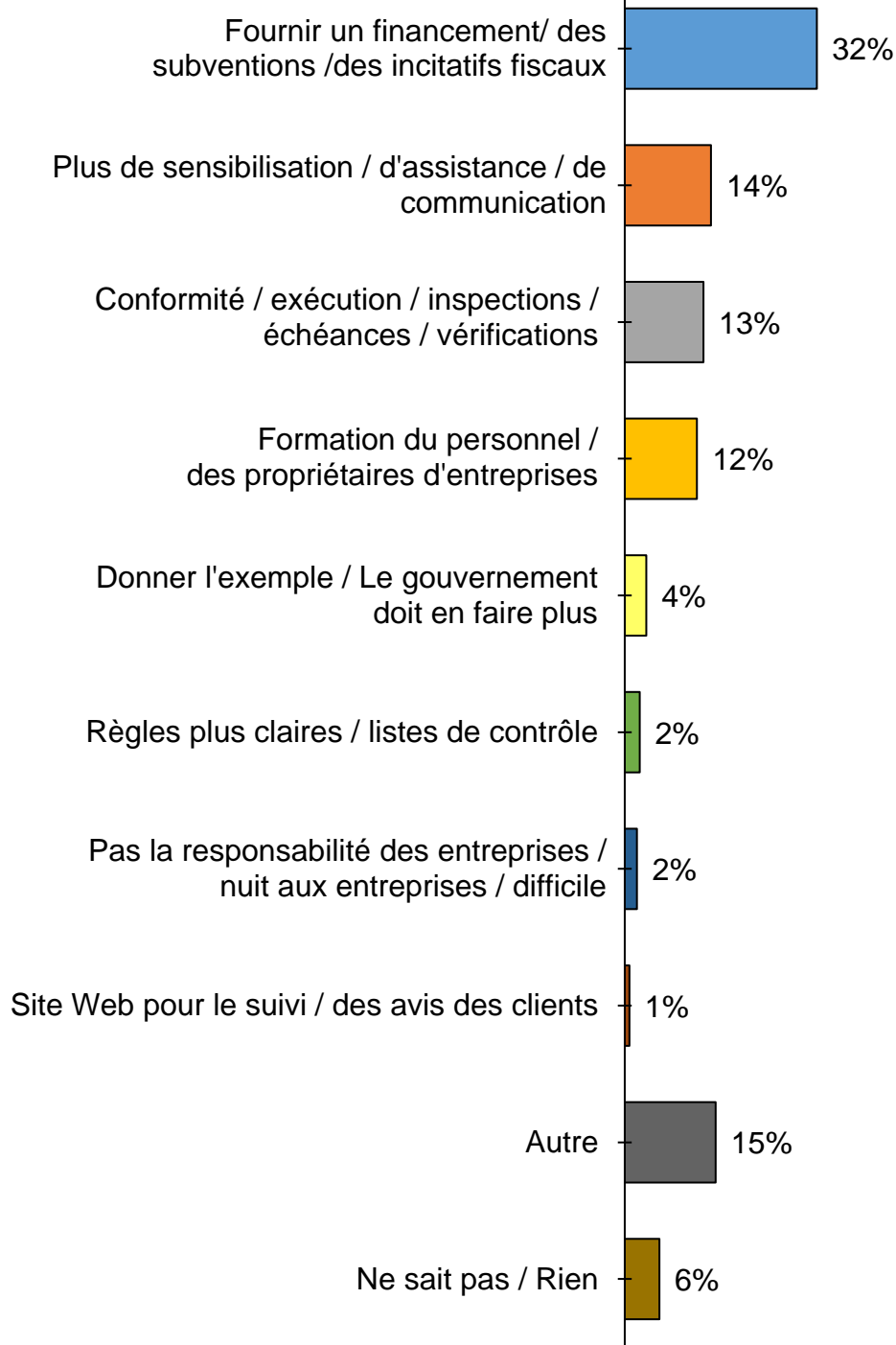
Les commentaires inclus dans la catégorie « autre » contenaient des exemples précis de lieux, d'infrastructures et de systèmes qui, selon les répondants, devraient être rendus accessibles, ainsi que d'autres commentaires qui ne pouvaient être regroupés.

Autres domaines d'intervention pour améliorer l'accès

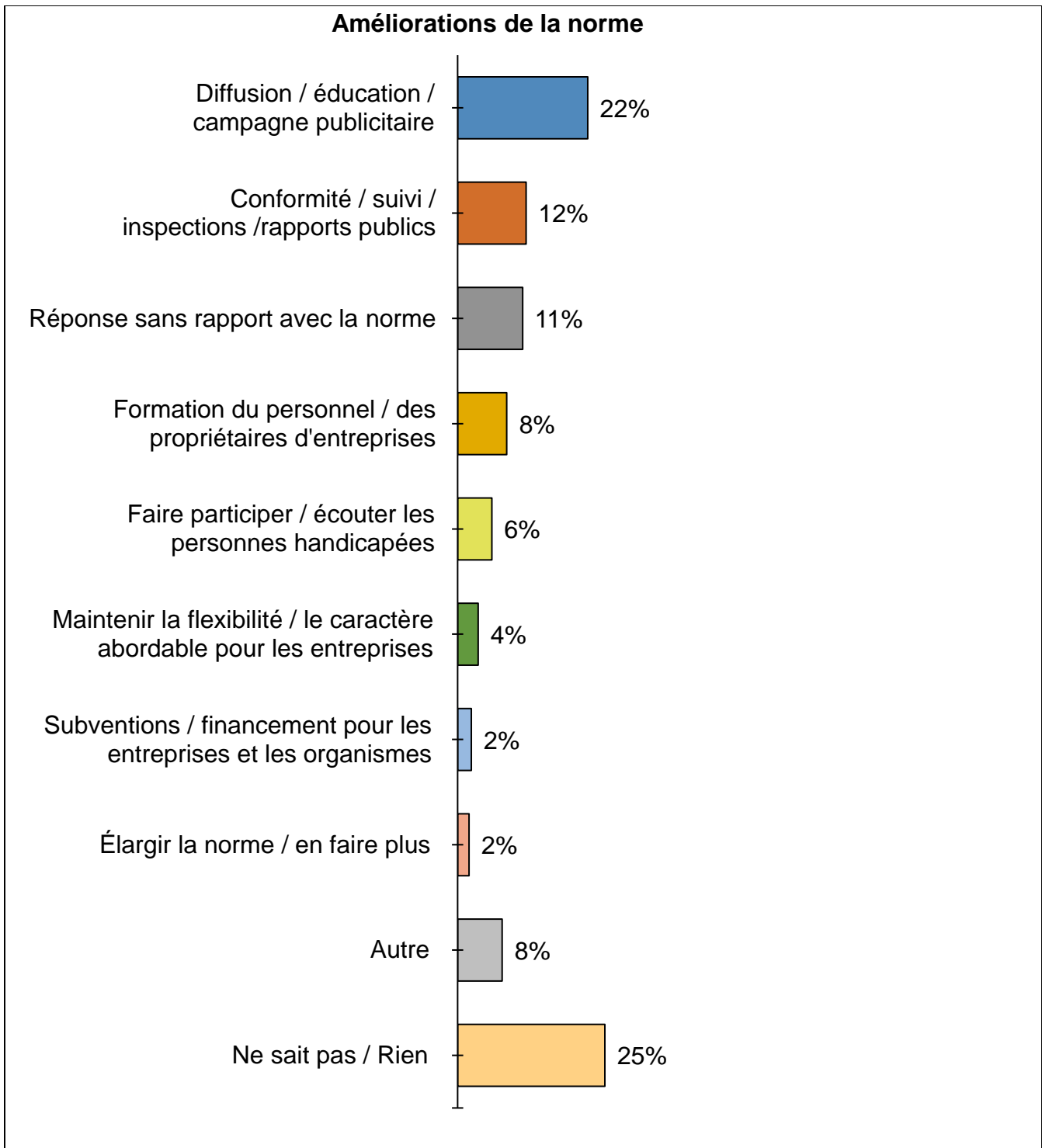


Graphique 1: Q. Sur quels autres domaines les entreprises et organismes devraient-ils axer leurs efforts afin d'améliorer l'accessibilité pour toute la population manitobaine? Tous les répondants (n = 1 025). Réponses multiples acceptées. Le total sera supérieur à 100 %.

Opinions sur le rôle du gouvernement dans la promotion de l'accessibilité



Graphique 2: Q. Que peut faire le gouvernement pour mieux aider les entreprises et les organismes à fournir des biens et services qui sont accessibles à toute la population? Tous les répondants (n = 1 025). Réponses multiples acceptées. Le total sera supérieur à 100 %.

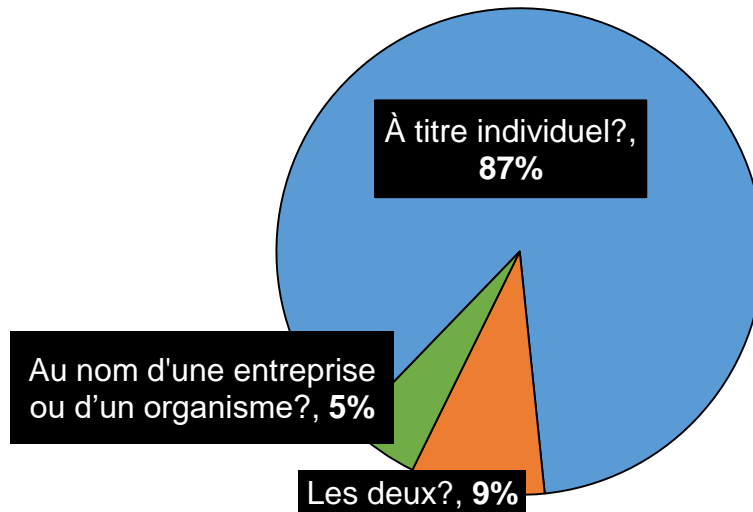


Graphique 3: Q. Avez-vous des suggestions sur la façon dont la norme d'accèsibilité pour le service à la clientèle peut être améliorée? Tous les répondants (n = 1 025). Réponses multiples acceptées. Le total sera supérieur à 100 %.

Perspective des entreprises et des organismes sans but lucratif

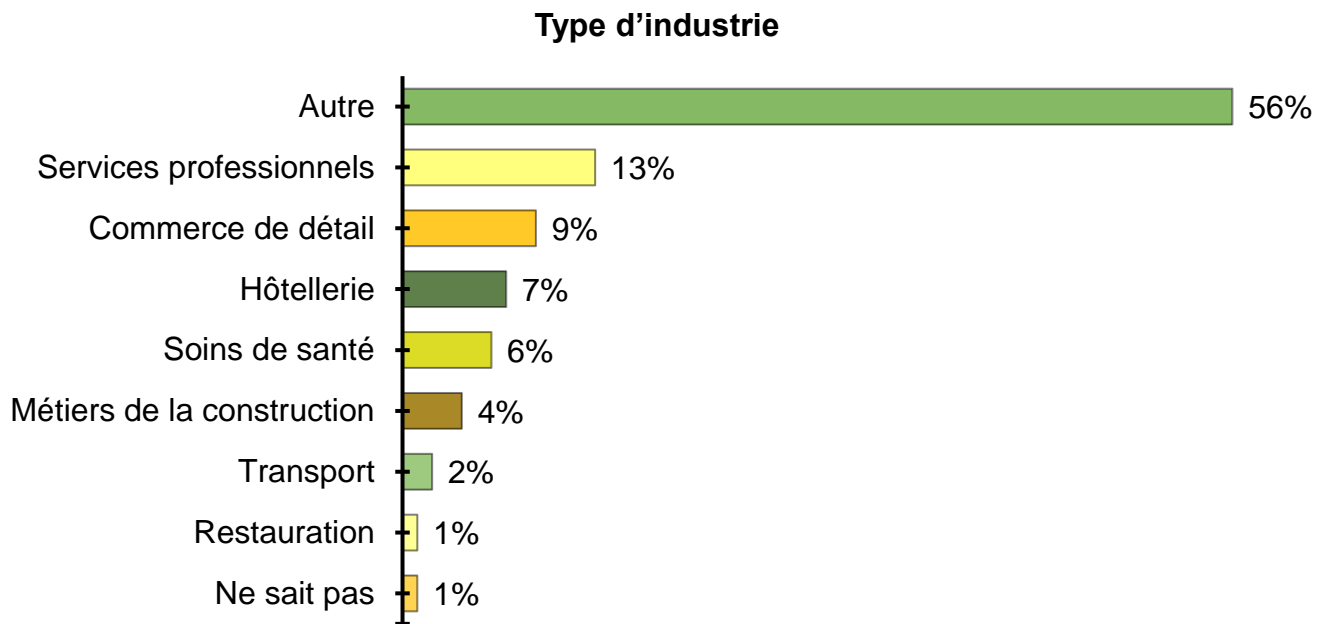
On a demandé aux répondants d'indiquer s'ils répondaient au sondage à titre individuel (87 %), au nom d'une entreprise ou d'un organisme (5 %), ou les deux (9 %).

Répondez-vous à ce sondage...



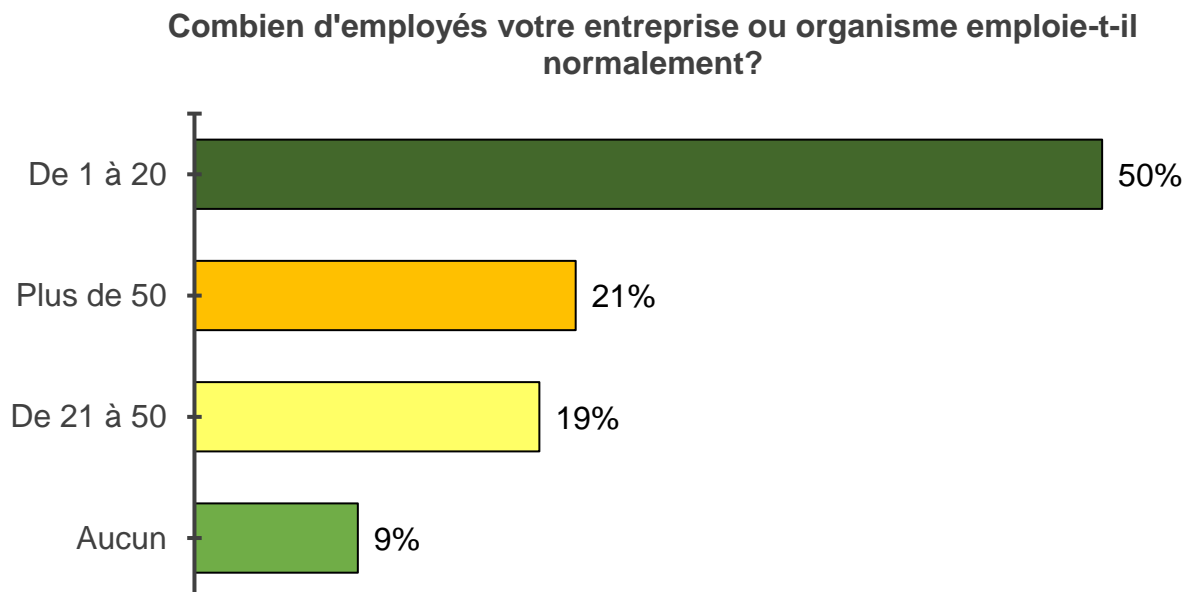
Graphique 4: Réponse obligatoire : les répondants répondent au sondage à titre individuel, au nom d'une entreprise ou d'un organisme, ou les deux n = 1 025).

Les répondants ont répondu aux questions suivantes au nom de leur entreprise ou organisme. Le type d'industrie le mieux représenté dans les réponses au sondage est celui des services professionnels (13 %), suivi du commerce de détail (9 %). La plupart des répondants (56 %) ont choisi « autre » pour le type d'industrie. Les autres types d'industries représentées étaient notamment le secteur public, les organismes sans but lucratif, la gestion immobilière, la fabrication, les services sociaux et les services de soutien aux personnes handicapées.



Graphique 5: Répondants ayant répondu au nom d'une entreprise ou d'un organisme, regroupés par type d'industrie (n = 135).

Les entreprises ou organismes étaient de petite taille, puisque la majorité des répondants ont répondu qu'ils employaient normalement de 1 à 20 employés (50 %), suivis de plus de 50 (21 %), et de 21 à 50 employés (19 %) en troisième position.

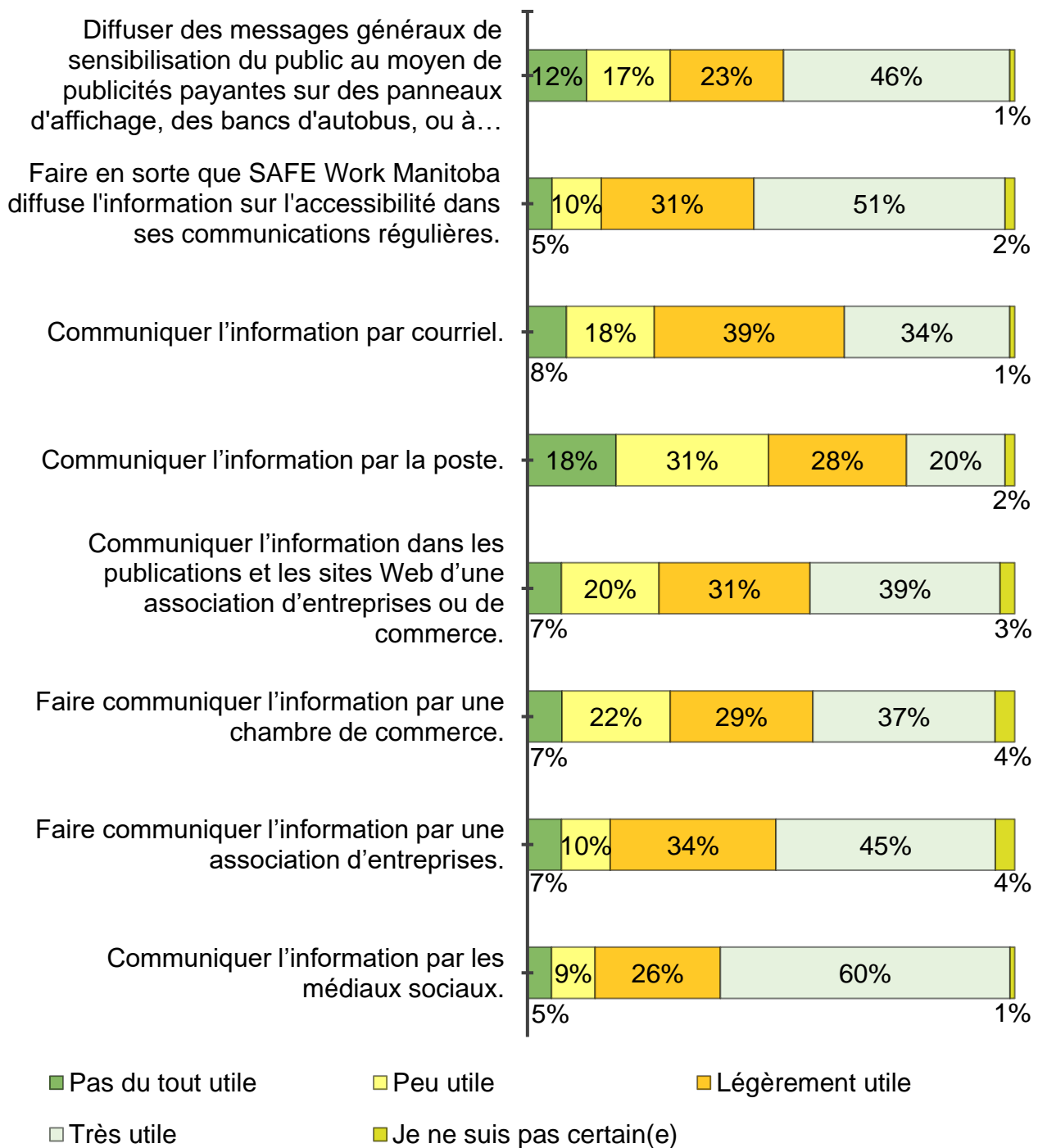


Graphique 10: Répondants ayant répondu au nom d'une entreprise ou d'un organisme, regroupés par nombre d'employés (n = 137).

Stratégies de sensibilisation

Les répondants représentant des entreprises et des organismes ont examiné divers moyens pour le gouvernement du Manitoba de mieux faire connaître ses lois sur l'accessibilité. Les répondants ont indiqué à quel point les différentes méthodes de communication étaient utiles à leur entreprise ou organisme. La majorité des répondants (60 %) ont indiqué que la communication de l'information par les médias sociaux était très utile. Cinquante et un pour cent des répondants ont également estimé qu'il serait très utile que SAFE Work Manitoba diffuse l'information sur l'accessibilité dans ses communications régulières. Un peu moins de répondants (46 %) ont estimé qu'il serait très utile de sensibiliser le public au moyen de publicités payantes sur des panneaux d'affichage, des bancs d'autobus, ou à la radio et à la télévision, ou de faire communiquer l'information par une association d'entreprises (45 %). Les répondants étaient moins favorables à la communication de l'information par la poste, 18 % d'entre eux estimant que cela n'est pas du tout utile.

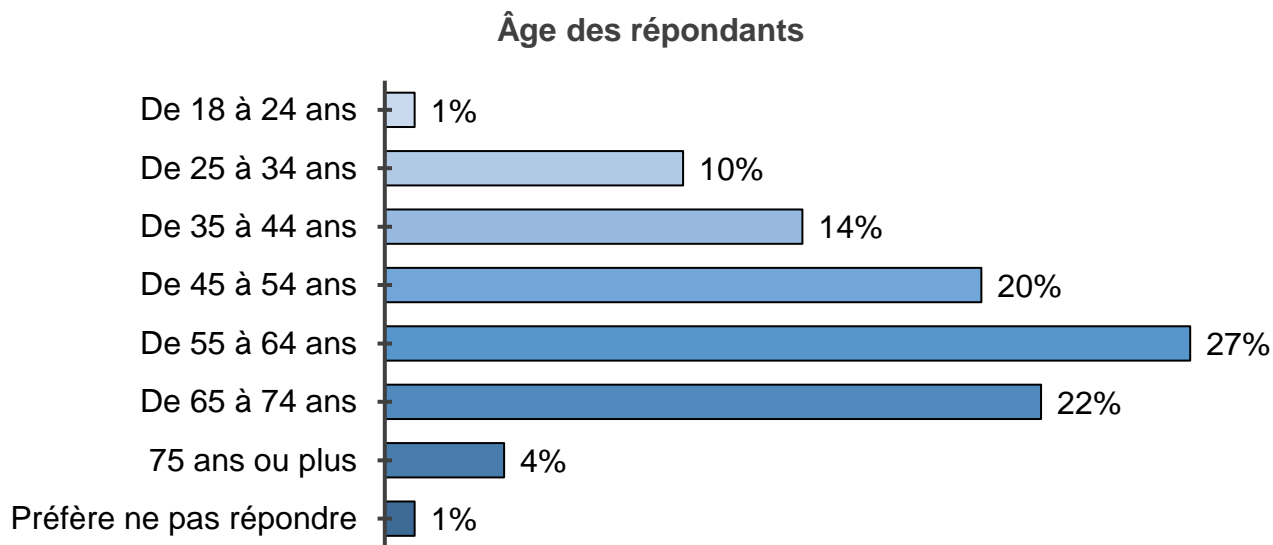
Valeur perçue des stratégies de sensibilisation pour les entreprises et les organismes



Graphique 6: Valeur perçue des stratégies de sensibilisation pour les entreprises et les organismes. Répondants ayant répondu au nom d'une entreprise ou d'un organisme (n = 137).

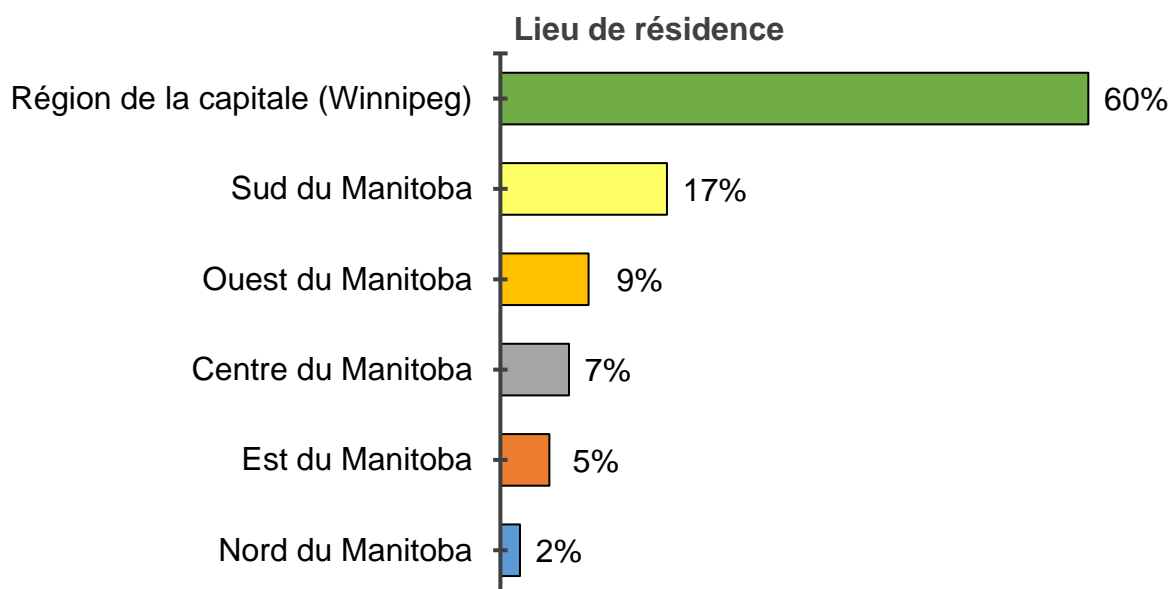
Questions démographiques facultatives

La plupart des répondants ont répondu aux questions démographiques facultatives. La tranche d'âge la plus courante était celle de 55 à 64 ans (27 %), suivie de celle de 65 à 74 ans (22 %), puis de celle de 45 à 54 ans (20 %).



Graphique 7: Diagramme circulaire montrant l'âge des répondants. La plupart des répondants ont répondu à cette question facultative (n = 1 020).

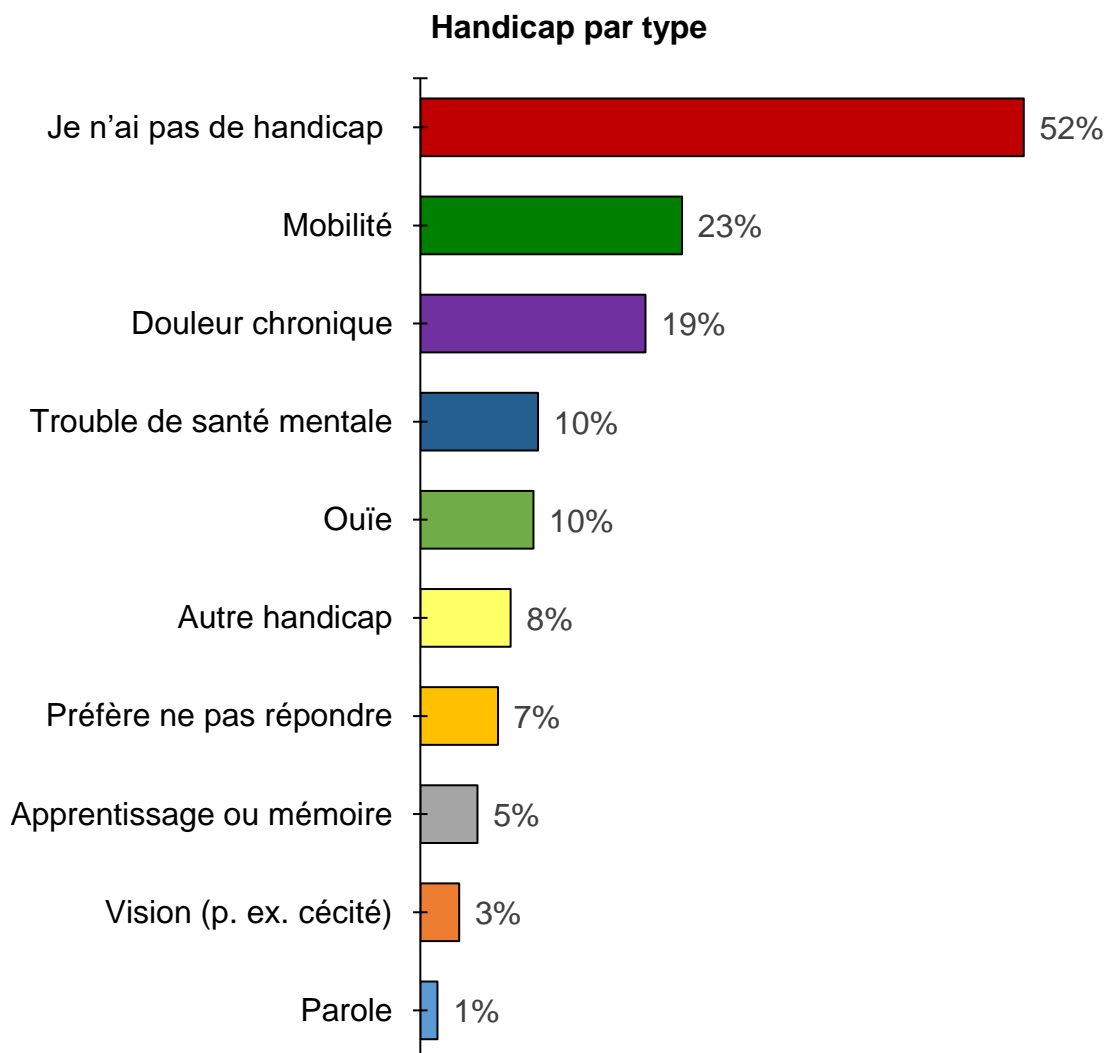
La majorité des répondants du Manitoba (60 %) vivent dans la région de la capitale de Winnipeg, suivie du sud du Manitoba (17 %) et de l'ouest du Manitoba (9 %).



Graphique 8: Diagramme circulaire montrant le lieu de résidence des répondants. La plupart des répondants ont répondu à cette question facultative (n = 1 020).

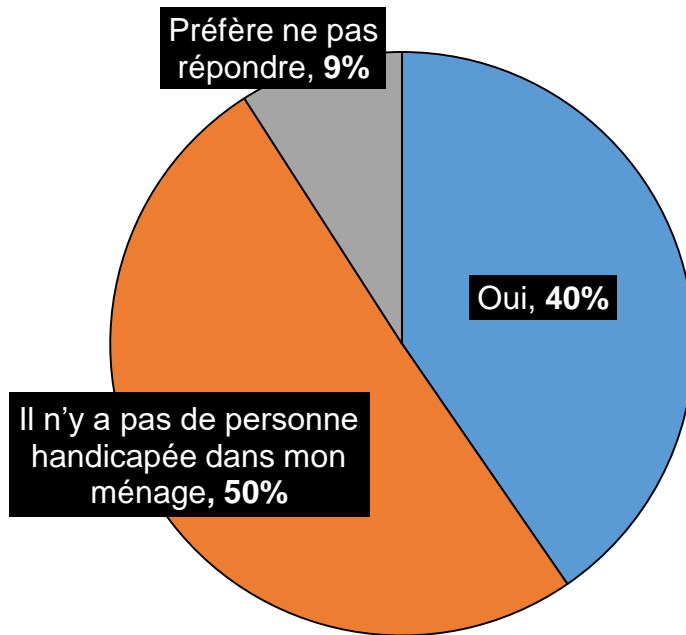
Le sondage demandait aux répondants si différents handicaps les limitaient dans leurs activités quotidiennes. Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. Un peu plus de la moitié des répondants (52 %) ont indiqué qu'ils n'avaient pas de handicap. La mobilité était le type de handicap le plus courant (23 %), suivi par la douleur chronique (19 %). Dix pour cent des répondants ont indiqué qu'ils avaient un trouble de santé mentale, et le même pourcentage ont indiqué qu'ils avaient un handicap lié à l'ouïe.

Le sondage demandait également aux répondants si un membre de leur ménage était limité par un handicap dans ses activités quotidiennes. La moitié des répondants (50 %) ont répondu que non, tandis que 40 % des répondants ont répondu qu'il y avait une personne handicapée dans leur ménage.



Graphique 9: Q. Est-ce que l'un des facteurs suivants vous limite dans vos activités quotidiennes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Les totaux sont supérieurs à 100 % (n = 1 014).

Membre du ménage ayant un handicap



Graphique 10: Q. Est-ce qu'un membre de votre ménage est limité par un handicap dans ses activités quotidiennes? (n = 1 015). Les répondants ont indiqué qu'un membre de leur ménage avait un handicap.

Étapes suivantes

Le Conseil consultatif de l'accessibilité a utilisé les données recueillies pour préparer son rapport et ses recommandations à l'intention de la ministre des Familles, la date limite étant fixée à septembre 2021.

Vous avez des questions?

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez envoyer un courriel au Conseil consultatif de l'accessibilité à l'adresse access@gov.mb.ca.