DÉBUT PAGE 1

# ETCOF

## Mémoire présenté par ETCOF CONCERNANT le projet de loi C-81 : Loi visant à faire du Canada un pays exempt d’obstacles AU Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées (HUMA)

**Le 25 octobre 2018**

DÉBUT PAGE 2

### À propos d’ETCOF

- ETCOF signifie Employeurs des transports et communications de régie fédérale. ETCOF est une association d’employeurs qui existe depuis plus de 30 ans. Les membres d’ETCOF sont généralement de gros employeurs du secteur privé sous régie fédérale et emploient environ 500 000 personnes. Il y a 28 membres d’ETCOF représentant entre la moitié et les deux tiers de l’effectif fédéral du secteur privé. Vous trouverez ci-dessous une liste des membres d’ETCOF (pour plus d’information, voir [www.FETCO.ca/fr/](http://www.FETCO.ca/fr/)) :

DÉBUT LISTE :

− Air Canada

− BC Maritime Employers Association

− Bell Canada

− Brinks Canada Ltée

− Société canadienne des postes

− Laboratoires nucléaires canadiens

− Chemin de fer Canadien Pacifique

− Alliance canadienne du camionnage

− ACSTA

− CBC / Radio-Canada

− Canadien National

− FedEx Canada

− Jazz Aviation

− JD. Irving

− Logistec Corporation

− Association des employeurs maritimes

− Banque Nationale

− NAV CANADA

− Purolator

− SaskTel

− Shaw Communications

− Swissport Canada Inc.

− TELUS

− UPS Canada

− VIA Rail Canada

− Vidéotron

− Western Grain Elevators Association

− WestJet

FIN LISTE.

- ETCOF n’est pas une seule voix. ETCOF essaie de présenter des positions sur des questions qui répondent aux préoccupations collectives des membres, mais cela n’est pas toujours possible. Veuillez donc accepter ces commentaires comme un recueil de réflexions de nombreuses organisations membres. Veuillez également noter qu’il existe d’autres voix importantes des employeurs du secteur fédéral qui devraient également être consultées à ce sujet.

### Contexte

Le gouvernement du Canada -- sous la direction du ministre des Sports et des Personnes handicapées -- a mené une vaste consultation de deux ans sur l’accessibilité, à compter de 2016. ETCOF s’est engagée dans ce processus. Les membres d’ETCOF appuient pleinement l’objectif sous-jacent du gouvernement en matière d’accessibilité : le gouvernement devrait 1) promouvoir l’égalité et l’équité des chances et 2) accroître l’inclusion et la participation des Canadiens handicapés ou ayant des limitations fonctionnelles. Le mémoire d’ETCOF préalable à la législation est joint à l’annexe A.

DÉBUT PAGE 3

ETCOF aimerait également féliciter sincèrement le gouvernement pour ses consultations approfondies et constructives sur les questions d’accessibilité au cours des deux dernières années. Les membres d’ETCOF se réjouissent de pouvoir participer à cet important dialogue. Le résultat de cette consultation a été le projet de loi C-81, une Loi visant à faire du Canada un pays exempt d’obstacles (ou la Loi canadienne sur l’accessibilité, en abrégé), présenté au Parlement le 20 juin 2018. Les objectifs de la Loi sont les suivants (article 5) :

*La présente loi a pour objet la transformation graduelle du Canada, dans le champ de compétence législative du Parlement, en un pays exempt d’obstacles, à l’avantage de tous, en particulier des personnes handicapées, particulièrement par la reconnaissance et l’élimination d’obstacles -- ainsi que la prévention de nouveaux obstacles -- dans les domaines suivants :*

DÉBUT LISTE :

*a) l’emploi;*

*b) l’environnement bâti;*

*c) les technologies de l’information et des communications;*

*d) l’acquisition des biens et des services;*

*e) la prestation de programmes et de services;*

*f) le transport;*

*g) les domaines désignés par règlement pris en vertu de l’alinéa 117(1)b).*

FIN LISTE.

### Projet de loi C-81 : Résumé

Le projet de loi est divisé en 11 parties. Les parties 2 à 8, qui intéressent le plus les membres d’ETCOF, sont les suivantes :

DÉBUT LISTE :

La partie 2 constitue l’**Organisation canadienne d’élaboration des normes d’accessibilité** et prévoit son mandat, sa structure, ses pouvoirs, ses devoirs et ses fonctions.

La partie 3 autorise le **commissaire à l’accessibilité** à fournir au ministre des renseignements, des conseils et des rapports écrits sur l’application et le respect de la Loi. En outre, elle impose l’obligation au commissaire à l’accessibilité de fournir au ministre, pour dépôt au Parlement, un rapport annuel sur les activités qu’il a exercées en vertu de la Loi.

La partie 4 impose des **obligations aux entités réglementées**, particulièrement, la préparation, en consultation avec des personnes handicapées, de plans sur l’accessibilité et de rapports d’étape ainsi que l’établissement de processus de rétroaction. Elle impose aussi l’obligation de publier ces plans, rapports et descriptions de ces processus.

La partie 5 prévoit le pouvoir pour le commissaire à l’accessibilité de procéder à **des inspections et d’autres pouvoirs**, notamment de donner des ordres de communication ou de conformité ou encore d’imposer des sanctions administratives pécuniaires.

DÉBUT PAGE 4

La partie 6 prévoit un **processus de plaintes** -- et d’indemnisation -- pour les individus qui ont subi des préjudices physiques ou psychologiques, des dommages matériels ou des pertes économiques ou ont été autrement lésés par suite d’une contravention à une disposition des règlements.

La partie 7 prévoit la nomination du **dirigeant principal de l’accessibilité** et ses attributions, notamment celle de conseiller le ministre sur les questions systémiques ou émergentes en matière d’accessibilité.

La partie 8 autorise le gouverneur en conseil à prendre des **règlements**, notamment pour établir des normes d’accessibilité et préciser la forme des plans sur l’accessibilité et des rapports d’étape. Aussi, elle désigne la semaine commençant le dernier dimanche du mois de mai comme la Semaine nationale de l’accessibilité.

FIN LISTE.

### Projet de loi C-81 : Faits saillants et commentaires d’ETCOF

ETCOF est consciente que le projet de loi C-81 est une loi habilitante qui établit un cadre général. Les membres d’ETCOF sont conscients que de nombreuses autres discussions importantes auront lieu au cours de la phase de réglementation à venir. Des préoccupations spécifiques sont soulevées ci-dessous -- tout en tenant compte qu’un grand nombre de ces questions peuvent être discutées lors de la phase de réglementation -- elles sont soulevées ici dans le but d’assurer qu’elles ne seront pas omises.

### Partie 2 : Organisation canadienne d’élaboration des normes d’accessibilité

#### Faits saillants

La Loi crée l’Organisation canadienne d’élaboration des normes d’accessibilité, avec certaines responsabilités : a) élaborer et réviser les normes d’accessibilité b) recommander au ministre les normes d’accessibilité c) fournir des renseignements concernant les normes d) promouvoir, soutenir et mener des recherches e) diffuser des renseignements, tels que les pratiques exemplaires.

L’OCENA sera dirigée par un conseil d’administration composé de 11 personnes (majoritairement des personnes handicapées) et gérée par un chef de la direction au niveau de l’administrateur général (c.-à-d., SM) avec la bureaucratie gouvernementale. L’emplacement du bureau est à confirmer. Doit remettre un rapport annuel au Parlement.

#### Commentaires d’ETCOF

- *On ne sait pas comment l’OCENA sera financée et on ne connaît pas son modèle financier.*

- *On ne sait pas quand ou comment l’OCENA facturera des frais et qui les paiera.*

- *La composition de cette organisation, outre celle de la PDG, n’est pas claire.*

DÉBUT PAGE 5

### Partie 3 : Commissaire à l’accessibilité

#### Faits saillants

Cette loi créera un commissaire à l’accessibilité, dont voici la définition :

*… le membre de la Commission canadienne des droits de la personne nommé en vertu du paragraphe 26(1) de la Loi canadienne sur les droits de la personne et appelé « commissaire à l’accessibilité ».*

Le commissaire doit déposer un rapport annuel qui rend compte de toutes les inspections, ordonnances, violations et plaintes, et le remettre au ministre délégué et au ministre de la Justice.

#### Commentaires d’ETCOF

- *On ne sait pas comment le commissaire va interagir avec l’OCENA ou s’il existe une relation.*

- *La relation entre le commissaire à l’accessibilité et le commissaire de la CCDP n’est pas claire.*

- *La Loi crée des couches de nouvelle bureaucratie -- la façon dont tout cela s’aligne n’est pas claire.*

### Partie 4 : Obligations aux entités réglementées

#### Faits saillants

En résumé, toutes les entités réglementées devront préparer un plan d’accessibilité dans l’année suivant l’entrée en vigueur de la présente loi et de ses règlements, qui devront être mis à jour tous les trois ans. Les exigences sont énoncées dans la *Loi sur la radiodiffusion*, la *Loi sur les transports au Canada*, la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, selon l’industrie en question. Les plans devront traiter des thèmes clés couverts par la Loi, notamment l’emploi, l’environnement bâti, les technologies de l’information et de la communication, l’achat de biens et services, la prestation de programmes et de services, le transport; et les zones désignées aux termes de règlements pris en vertu de l’alinéa 117(1)b).

#### Commentaires d’ETCOF

DÉBUT LISTE :

- *ETCOF suppose que les détails de ces plans seront entièrement définis pendant la phase de réglementation et qu’un délai adéquat sera réservé à la planification et à la mise en oeuvre.*

DÉBUT PAGE 6

- *La Loi est en grande partie silencieuse sur les exceptions et exemptions lorsque des problèmes opérationnels rendent les modifications d’accessibilité difficiles ou impossibles à apporter.*

- *Un débat plus approfondi est nécessaire sur le fardeau financier global potentiel pour les organisations, en particulier en ce qui concerne la modernisation des infrastructures existantes -- bâtiments, systèmes informatiques, etc. -- un changement prospectif va être beaucoup plus gérable que les rénovations.*

- *Il est également difficile de savoir où les fournisseurs tiers s’intègrent dans la discussion et si un plan organisationnel obligera les fournisseurs à respecter les normes d’accessibilité.*

- *Des informations supplémentaires sont nécessaires pour la mise en application -- suggérer que la mise en application devrait varier en fonction de la taille de l’organisation, du secteur public / privé, etc., en supposant que cela fasse l’objet de discussions lors de la phase de réglementation.*

- *Des renseignements supplémentaires sont demandés sur les ressources / l’aide qui seront mises à la disposition des employeurs pour les aider à préparer et à mettre en oeuvre leurs plans.*

- *On ignore également comment cette loi interagira avec les exigences de la Loi sur l’équité en matière d’emploi -- la synergie est recommandée.*

- *La Loi ne reconnaît pas comment elle s’alignera avec les principes d’accommodement établis de longue date en matière de droits de la personne et d’équité en matière d’emploi, au point de causer un préjudice injustifié et la notion de bonne foi quant aux exigences professionnelles. Davantage de discussions seront nécessaires ici pendant la phase de réglementation afin de rassurer les parties prenantes.*

FIN LISTE.

### Partie 5 : Administration et application

#### Faits saillants

Ce commissaire à l’accessibilité, une création de cette loi, veillera au respect de la Loi. Le commissaire aura le pouvoir de pénétrer dans les locaux, en personne ou par voie électronique, pour mener des inspections et disposera de pouvoirs étendus pour enquêter. Le commissaire peut émettre des ordonnances de communication, des ordonnances de mise en demeure et des sanctions administratives pécuniaires jusqu’à un maximum de 250 000 $.

DÉBUT PAGE 7

#### Commentaires d’ETCOF

DÉBUT LISTE :

- *On ne sait pas quels seront les délais lors du processus d’enquête.*

- *Il n’est pas clair à quoi ressemblera le processus d’appel pour les employeurs, les clients, le grand public, etc., et dans quels délais.*

- *Le processus relatif aux sanctions administratives pécuniaires et la « désignation de noms » suscitent des inquiétudes, ainsi que les circonstances dans lesquelles ces lourdes sanctions pourraient être imposées. Plus de détails sont requis.*

- *ETCOF suppose qu’un processus de consultation complet sera entrepris avant la finalisation des processus d’application.*

- *La justification de l’amende maximale de 250 000 $ n’est pas claire.*

FIN LISTE.

### Partie 6 : Processus de plaintes

#### Faits saillants

Les plaintes déposées en vertu de la présente loi peuvent être déposées auprès du commissaire à l’accessibilité par toute personne ayant subi un préjudice physique ou psychologique, un dommage matériel ou une perte économique résultant d’une infraction, ou ayant autrement été lésée. Les exceptions à ce processus incluent les employés du secteur public fédéral et les membres de la GRC (qui ont des processus de griefs distincts).

Le commissaire dispose de pouvoirs étendus pour enquêter. En fin de compte, le commissaire a le pouvoir de forcer les entités réglementées à indemniser les plaignants pour les pertes de salaire, les coûts engagés et jusqu’à 20 000 $ par an (ajusté pour tenir compte de l’inflation) à titre de compensation pour préjudice moral. Les décisions qui suivent l’examen sont définitives et ne doivent pas être examinées par les tribunaux. Les plaignants peuvent faire appel devant la CCDP.

#### Commentaires d’ETCOF

- *L’étendue des pouvoirs d’enquête et d’application des lois suscite de vives préoccupations. Beaucoup plus de détails sont nécessaires ici. Nous présumons que cela sera discuté pendant la phase de réglementation.*

- *Le fait qu’il n’existe aucun mécanisme d’appel pour les entités réglementées à l’égard des décisions du commissaire est préoccupant (les décisions sont définitives).*

DÉBUT PAGE 8

### Partie 7 : Dirigeant principal de l’accessibilité

#### Faits saillants

Le gouvernement peut choisir de nommer un dirigeant principal de l’accessibilité pour conseiller le ministre sur les problèmes d’accessibilité systémiques ou émergents (nomination par le gouverneur en conseil). Sera tenu de soumettre des rapports au ministre. Peut être assisté par le commissaire à l’accessibilité, l’OTC, le CRTC, la CCDP et d’autres.

#### Commentaires d’ETCOF

- *Des précisions sur le rôle du directeur de l’accessibilité seraient appréciées.*

- *La relation entre le chef de l’accessibilité, le commissaire et l’OCENA n’est pas claire.*

### Partie 8 : Règlements connexes

#### Faits saillants

Le gouvernement se réserve le droit d’adopter des règlements afin de permettre la mise en application de cette Loi.

#### Commentaires d’ETCOF

- *ETCOF suppose que nombre des préoccupations mentionnées ci-dessus feront l’objet de consultations approfondies avec la communauté des parties prenantes au cours de la phase de réglementation à venir.*

- *ETCOF demande que suffisamment de temps soit ménagé pour veiller à l’élaboration de réglementations tenant compte du large éventail de points de vue des parties prenantes.*

DÉBUT PAGE 9

### Annexe A

### Mémoire présenté par l’ETCOF CONCERNANT Un Canada accessible AU ministre des Sports et des Personnes handicapées

**Le 11 août 2017**

### Introduction

DÉBUT LISTE :

- ETCOF signifie Employeurs des transports et communications de régie fédérale. ETCOF est une association d’employeurs qui existe depuis plus de 30 ans.

- Les membres d’ETCOF sont généralement de gros employeurs dans les secteurs des transports et des communications, regroupant environ 450 000 employés et représentant des entreprises renommées telles qu’Air Canada, Bell, Postes Canada, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, Chemin de fer Canadien Pacifique, NAV CANADA et TELUS, pour n’en nommer que quelques-unes. ETCOF compte 23 membres représentant entre la moitié et les deux tiers de l’effectif fédéral du secteur privé. Veuillez consulter l’annexe A pour une liste des membres d’ETCOF.

- ETCOF n’est pas une seule voix. ETCOF essaie de présenter des positions sur des questions qui répondent aux préoccupations collectives de nos membres, mais cela n’est pas toujours possible. Veuillez donc accepter ces commentaires comme un recueil de réflexions de nombreuses organisations membres. Veuillez également noter qu’il existe d’autres voix importantes des employeurs du secteur fédéral qui devraient également être consultées à ce sujet.

- Ce document présentera des observations et des recommandations au gouvernement, à la fois d’un point de vue général et également autour des thèmes clés cernés par le gouvernement dans le cadre de ses travaux sur cette importante initiative.

FIN LISTE.

### Commentaires généraux et recommandations

- ETCOF soutient l’objectif sous-jacent du gouvernement en matière d’accessibilité : le gouvernement devrait 1) promouvoir l’égalité et l’équité des chances et 2) accroître l’inclusion et la participation des Canadiens handicapés ou à mobilité réduite.

- Après un examen approfondi du 1) document de travail *Que signifie un CANADA ACCESSIBLE pour vous ?* Et du récent document sur ce que nous avons appris *Élaborer une loi fédérale sur*

DÉBUT PAGE 10

*l’accessibilité*, ETCOF offre les recommandations suivantes au gouvernement dans le cadre de ses efforts pour mettre en place une législation sur l’accessibilité dans le secteur fédéral :

DÉBUT LISTE :

1. Toute nouvelle législation devrait être tournée vers l’avenir. Il sera difficile, voire impossible à réaliser dans certains cas, d’imposer aux organisations le fardeau de la modernisation des structures actuelles (bâtiments et systèmes) (et pour certains systèmes, contraires aux obligations contractuelles en vigueur). Même là où la modernisation est possible, les répercussions financières seront énormes et placeront les organisations sous régie fédérale dans un désavantage concurrentiel important. ETCOF recommande que le gouvernement n’exige que seuls les nouvelles structures et les nouveaux systèmes soient conformes à la nouvelle législation sur l’accessibilité. Notamment, c’est le processus qui a été suivi dans d’autres gouvernements, comme en Ontario.

2. À cet égard, les exigences législatives devraient être pratiques et fondées. Ce sera une tâche impossible si le gouvernement tente de répondre à toutes les préoccupations exprimées lors de la consultation. ETCOF recommande que l’objectif soit de mettre en oeuvre les exigences législatives ayant le plus grand impact immédiat sur le plus grand nombre possible de parties prenantes de la communauté des personnes handicapées. ETCOF recommande, compte tenu des ressources nécessaires à la mise en oeuvre des exigences législatives, que les changements apportés reposent autant que possible sur des considérations d’ordre pratique.

3. La mise en oeuvre des exigences législatives requises par toute nouvelle législation devrait impliquer de longs délais afin de donner aux organisations le temps nécessaire pour s’adapter de manière appropriée. ETCOF note que le modèle ontarien prévoit un horizon de 20 ans pour atteindre les normes d’accessibilité décrites dans la Loi. ETCOF recommande un délai d’exécution similaire pour les exigences fédérales.

4. En ce qui concerne les délais d’exécution, ETCOF recommande que les exigences législatives soient introduites progressivement, à la fois par thème et par secteur. S’attendre à ce que les organisations s’adaptent de manière acharnée aux multiples thèmes présentés dans le document de discussion et le rapport imposerait un fardeau indu aux organisations. Le gouvernement pourrait choisir de développer une approche progressive qui aborde d’abord les problèmes qui préoccupent le plus la communauté des personnes handicapées, puis d’autres points. ETCOF recommande également que cette approche progressive suive les lignes sectorielles. Le gouvernement doit être un chef de file en matière d’accessibilité. Le travail devrait donc commencer en premier lieu dans le secteur public, suivi du développement futur et du secteur privé (ainsi que pour les sociétés d’État opérant dans un environnement concurrentiel, afin de ne pas les désavantager par rapport à leurs concurrents du secteur privé).

5. La Loi et les réglementations associées doivent être claires et exemptes d’ambiguïté. Les initiatives spécifiques requises pour se conformer à la Loi doivent être claires et l’interprétation de leur propre point de vue sur les exigences ne doit pas être laissée aux organisations. Il faut rechercher un équilibre entre un cadre législatif clair dans ses attentes, mais pas trop normatif ni inflexible.

DÉBUT PAGE 10

6. Le gouvernement devrait fournir un soutien substantiel aux organisations lors de la mise en oeuvre de la Loi. Comme dans le cas du modèle ontarien, le gouvernement devrait consacrer des ressources à la création d’outils d’aide à la mise en oeuvre, tels que des sites Web, des documents d’information, des lignes directrices, des trousses d’outils et des vidéos, et ces organisations de soutien devraient être dotées d’un personnel suffisant pour aider les organisations. Dans le but de faciliter la conformité, le gouvernement devrait également fournir une formation directe pour aider les employeurs et les employés à mieux comprendre l’accessibilité et les exigences spécifiques prévues par la Loi. Lorsque la nouvelle loi entrera en vigueur, les organisations vont avoir de la difficulté à trouver la main-d’oeuvre qualifiée nécessaire afin de mettre en oeuvre pleinement les solutions d’accessibilité. ETCOF pense que le gouvernement a ici un rôle à jouer dans la formation directe, mais aussi dans le soutien aux institutions postsecondaires qui dispensent cette formation.

7. Les exigences en matière de rapports et les processus de planification devraient être réduits au minimum pour éviter des charges administratives inutiles et se concentrer exclusivement sur l’objectif général consistant à assurer la conformité et à améliorer l’accessibilité. Les exigences en matière de rapport doivent être claires et bien comprises par toutes les parties prenantes. Les membres d’ETCOF ont pour objectif de se conformer à la Loi. Les lourdes exigences en matière de rapports nuisent à l’important travail de mise en oeuvre du changement dans les organisations. ETCOF déconseille fortement l’établissement d’un cycle de rapport annuel et une trop grande confiance dans les documents de planification. Des centaines d’heures de travail dans plusieurs départements de grandes organisations nationales sont nécessaires pour créer des documents de planification et d’autres rapports.

8. Lors de la rédaction de cette loi, le gouvernement devrait éviter les dédoublements et les conflits avec les lois fédérales existantes. Par exemple, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l’équité en matière d’emploi* fournissent des protections contre la discrimination des personnes handicapées et imposent la mise en oeuvre d’initiatives visant à éliminer les obstacles et à promouvoir l’accessibilité. Les normes existent aux termes de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* pour le secteur des communications. Les normes pour le milieu de travail (normes de sécurité et d’emploi) existent dans le *Code canadien du travail* pour tous les employeurs fédéraux. Notamment, d’autres ordres de gouvernement dotés d’une loi sur l’accessibilité ne sont pas confrontés aux mêmes défis, étant donné que certaines de ces législations telles que la *Loi sur l’équité en matière d’emploi* et la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* sont uniques au secteur fédéral. Cette question soulève les interrogations suivantes :

DÉBUT LISTE :

a. Comment le gouvernement va-t-il gérer le licenciement législatif et les conflits ?

b. Quelle sera la hiérarchie dans le cadre législatif ?

c. Où les plaintes seront-elles déposées ?

d. Comment le système évite-t-il la recherche du forum le plus favorable par les plaignants ?

e. Comment le système gérerait-il les plaintes frivoles, vexatoires ou triviales ?

FIN LISTE.

9. Le gouvernement devrait s’efforcer de parvenir, dans la mesure du possible, à l’harmonisation avec des modèles similaires dans d’autres gouvernements canadiens tels que l’Ontario, le

DÉBUT PAGE 12

Manitoba et la Nouvelle-Écosse. Les membres d’ETCOF exercent leurs activités dans la plupart, sinon tous, les territoires et les provinces. De nombreux membres ont des unités commerciales sous réglementation provinciale qui exigent déjà la conformité aux lois provinciales. Des attentes incohérentes en matière de normes d’accessibilité créeront de la confusion pour les organisations et de la frustration pour la communauté des personnes handicapées.

10. En élaborant une nouvelle législation sur l’accessibilité, le gouvernement devrait reconnaître et prendre en compte la diversité qui existe dans le secteur fédéral. ETCOF recommande notamment au gouvernement de reconnaître la présence de petits et de moyens employeurs dans le secteur fédéral et les défis que pourraient représenter des normes d’accessibilité générales pour ces organisations. Les définitions pour les organisations en vertu de la nouvelle législation devraient traiter de la taille de l’employeur en tant que critère de conformité, comme c’est le cas en Ontario. Ces organisations devraient bénéficier d’exemptions raisonnables, de report des délais d’exécution, de soutien financier, etc., afin de leur permettre de participer de manière significative à la promotion de l’accessibilité, mais pas de manière à nuire indûment à leur compétitivité.

FIN LISTE.

### Thème no 1 -- Emploi

DÉBUT LISTE :

- ETCOF félicite le gouvernement pour cette importante initiative de consultation. Du point de vue de l’emploi, les membres d’ETCOF sont ouverts aux nouvelles approches qui aident les personnes handicapées à exceller et leur permettent de mener une carrière réussie et durable de leur choix. ETCOF est optimiste que ces employés performants contribueront à la productivité et à la rentabilité continues des entreprises d’ETCOF. Il y a un avantage mutuel clair ici.

- Les membres d’ETCOF notent qu’il peut être nécessaire de faire preuve de souplesse en matière d’adaptation pour les personnes handicapées : nouveaux employés par rapport aux employés actuels, accommodements à court terme ou à long terme, changements temporaires ou permanents, changer le travail ou changer le lieu de travail, besoins des employés handicapés et non handicapés. Les membres d’ETCOF souhaitent travailler avec les employés -- et avec le gouvernement -- afin d’assurer la meilleure réponse possible dans chaque situation.

- Les membres d’ETCOF reconnaissent que les employeurs ont un rôle important à jouer à cet égard. Les membres d’ETCOF sont déjà engagés dans la promotion de cette initiative. Par exemple, les activités en ressources humaines des membres d’ETCOF sont régies par la *Loi sur l’équité en matière d’emploi* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Les membres d’ETCOF prennent leurs obligations en vertu de ces lois au sérieux. Nous nous sommes engagés à faire en sorte que nos lieux de travail individuels soient exempts de discrimination au sens de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et soient représentatifs de la société canadienne au titre des quatre groupes désignés de la *Loi sur l’équité en matière d’emploi*, dont les personnes handicapées.

DÉBUT PAGE 13

- Voici quelques recommandations spécifiques liées à l’emploi :

DÉBUT LISTE :

11. En ce qui concerne les rapports, ETCOF affirme que l’utilisation exclusive d’une approche fondée sur les objectifs ou sur des mesures, telle qu’elle est actuellement utilisée dans la *Loi sur l’équité en matière d’emploi*, n’entraînera pas nécessairement le résultat souhaité d’un Canada plus accessible. Bien qu’ETCOF comprenne que des mesures soient nécessaires pour mesurer la performance de tout programme, un programme trop dépendant d’indicateurs peut donner des résultats artificiels, plutôt que l’état souhaité par tous les Canadiens, c’est-à-dire une population d’employés qui représente naturellement la population canadienne dans son ensemble. Les membres d’ETCOF estiment que la discussion devrait porter sur le concept plus inclusif de « diversité et inclusion » plutôt que sur le concept plus exclusif « d’équité en matière d’emploi ».

12. De plus, en ce qui concerne les possibilités d’emploi pour les personnes handicapées, le gouvernement a un rôle clé à jouer en tant que partenaire essentiel dans ce processus de changement. ETCOF soutient le concept d’un nouveau centre d’expertise sur l’accessibilité et l’élimination des entraves (ou une entité similaire) qui pourrait aider à combler les écarts qui existent actuellement entre ceux des groupes désignés et les opportunités d’emploi avec les employeurs. La recommandation d’ETCOF est qu’il s’agisse d’une petite organisation ciblée dotée d’une expertise spécialisée et alignée sur les entités gouvernementales fournissant déjà ce type de service au public. Pour atteindre ces objectifs, ce centre pourrait fournir un large éventail de services, tels que ceux-ci :

DÉBUT LISTE :

a. Effectuer des recherches et partager les pratiques exemplaires

b. Encourager le partage d’expériences entre les organisations

c. Servir de défenseur des personnes handicapées

d. Éduquer le grand public sur les questions de handicap

e. Soutenir les employeurs dans le recrutement, la formation et la rétention des employés

f. Fournir des incitations financières, des subventions, un accès à des consultants, etc.

g. Profiler, reconnaître et récompenser ceux qui font de grands progrès dans ce domaine

h. Aider à toute modification du lieu de travail qui pourrait être nécessaire

i. Fournir aux employeurs et au public des ressources de formation.

FIN LISTE.

13. Le gouvernement devrait s’assurer que la collecte actuelle d’information relative aux employés contribue à une meilleure compréhension de l’efficacité des changements liés à l’accessibilité. À l’heure actuelle, la divulgation de renseignements en vertu de la *Loi sur l’équité en matière d’emploi* est purement volontaire pour les employés. Pour les catégories telles que les personnes handicapées, les Autochtones et les membres de minorités visibles, il peut être impossible pour les employeurs de réellement savoir s’ils ont employé une telle personne sans que cette personne se soit auto-identifiée. Ces renseignements sont généralement collectés à l’aide d’un questionnaire volontaire communiqué aux employés au début de leur mandat au sein d’une organisation. ETCOF a confiance -- et EDSC attestera de ce fait -- que les indicateurs

DÉBUT PAGE 14

fournis par les employés à partir de ces dispositifs volontaires sous-estiment la représentation réelle dans l’ensemble des organisations. À ce titre, il n’existe aucun moyen clair de connaître l’ampleur des problèmes de réussite professionnelle des personnes appartenant aux groupes désignés. ETCOF recommande que toute nouvelle législation sur l’accessibilité rende obligatoire la déclaration (par les employés), comme c’est le cas dans le Recensement du Canada (auquel on se réfère), et lorsque cela est impossible, en raison de préoccupations liées à la vie privée, que le gouvernement élabore une procuration qui permette aux employeurs de présenter des rapports plus précis.

14. Les définitions sont liées à la collecte de données spécifiques aux employés (et également pour le service à la clientèle). À l’heure actuelle, la définition de ce qui constitue des personnes handicapées n’est pas claire. À de nombreux égards, il peut exister un continuum de handicaps visibles à des handicaps invisibles qui devrait être considéré dans n’importe quelle définition. Le concept « d’accessibilité » devrait éclairer cette définition. Dans le cadre de ce projet, ETCOF recommande que le gouvernement élabore une définition claire de handicap à utiliser en vertu de la nouvelle législation.

FIN LISTE.

FIN LISTE.

### Thème no 2 -- Environnement bâti

Tandis qu’ETCOF se concentre presque exclusivement sur les problèmes d’emploi au sein du secteur fédéral, il existe des préoccupations liées à l’environnement bâti que les organisations membres souhaitent partager avec le gouvernement, tel qu’il est indiqué ci-dessous :

DÉBUT LISTE :

15. ETCOF recommande que toute modification législative affectant l’environnement bâti porte exclusivement sur les nouvelles constructions et non sur les rénovations des structures et des installations existantes (se reporter aux commentaires précédents à ce sujet).

16. ETCOF recommande que le gouvernement clarifie les nouveaux codes du bâtiment qui seront nécessaires pour se conformer aux nouvelles normes d’accessibilité. Ces codes du bâtiment devraient être ancrés dans la réalité financière des organisations, répondre aux besoins actuels des clients en matière d’accessibilité et prendre en compte les autres exigences légales avec lesquelles elles pourraient entrer en conflit (portes de sécurité et d’accès, portes coupe-feu, etc.). Le gouvernement devrait fournir une formation et / ou du matériel aux concepteurs, architectes, entrepreneurs, etc. pour s’assurer que les exigences du code sont bien saisies au début de la phase de conception d’un bâtiment. Les codes doivent reconnaître les situations dans lesquelles il sera presque impossible d’obtenir une accessibilité complète, en particulier pour les employés (par exemple les gares de triage, les tours de contrôle de la circulation aérienne, les bâtiments patrimoniaux, etc.) et tenir compte des exigences professionnelles légitimes. ETCOF met en garde contre l’adoption de la norme CSA B651-12, celle-ci n’ayant pas été créée dans l’intention de se conformer à la Loi.

DÉBUT PAGE 15

17. Lorsque des rénovations sont requises en vertu de la législation, ETCOF recommande que le gouvernement fournisse un financement pour aider à cet égard.

18. ETCOF recommande de limiter les exigences relatives à la nouvelle législation sur l’accessibilité aux domaines sous le contrôle de l’employeur. De nombreux membres d’ETCOF fournissent des services dans des sites réglementés par la province, dans des zones résidentielles (logements privés, immeubles multilocataires) et dans le domaine public.

19. Enfin, ETCOF recommande au gouvernement de reconnaître la présence des petits et moyens employeurs dans le secteur fédéral. Il sera plus difficile pour les petits employeurs, qui ne disposent pas nécessairement de ressources internes, de s’adapter pleinement aux nouvelles exigences de l’environnement bâti et d’atteindre un accès complet à l’ensemble du secteur fédéral. ETCOF recommande que le gouvernement apporte un soutien substantiel à ces organisations.

FIN LISTE.

### Thème no 3 -- Transport

ETCOF reconnaît que le gouvernement a organisé des tables rondes sur le secteur des transports et que de nombreuses organisations membres d’ETCOF ont déjà participé à cet égard. Par conséquent, les commentaires d’ETCOF sur ce thème se limitent à ce qui suit :

20. ETCOF recommande que le gouvernement s’efforce de trouver un équilibre entre l’accessibilité et les normes de sécurité requises dans ce secteur.

21. ETCOF recommande au gouvernement de ne pas présumer que les transports sont un secteur homogène. Bien que la sécurité soit primordiale pour tous les modes de transport, il existe des différences d’accessibilité entre les différents modes. Par exemple, en ce qui concerne le transport ferroviaire de passagers, il y a actuellement peu d’aide aux voyageurs dans les nombreuses gares du pays, contrairement aux grands aéroports.

### Thème no 4 -- Services à la clientèle

Les membres d’ETCOF s’efforcent de fournir de manière constante une expérience inclusive et accueillante aux clients ou usagers. C’est souvent un facteur de différenciation clé dans un marché concurrentiel. L’objectif est de fournir des services accessibles par défaut, lorsque cela est possible et pratique. De nombreuses organisations membres offrent déjà une formation au personnel afin de garantir la meilleure expérience client pour tous les clients / usagers, y compris une formation axée sur l’accessibilité. Cependant, ETCOF pense que davantage peut être fait. ETCOF offre les recommandations suivantes :

DÉBUT LISTE :

22. ETCOF recommande au gouvernement de veiller à ce que les normes de service à la clientèle de la nouvelle législation soient claires et sans ambiguïté. Les chevauchements avec d’autres

DÉBUT PAGE 16

lois devraient être évités. Il convient de rechercher un équilibre entre une approche normative et une approche basée sur les résultats (afin de permettre une flexibilité compétitive dans les offres de service des organisations).

23. ETCOF recommande que le gouvernement élabore une définition claire du client qui reconnaisse la différence entre une relation entreprise-consommateur (B2C) et une relation interentreprises (B2B). Les normes d’accessibilité ne devraient pas être les mêmes pour chacune de ces catégories clés.

24. ETCOF recommande au gouvernement de lancer une campagne de sensibilisation afin que les clients / usagers soient également informés des nouvelles normes et des attentes qui leur incombent en ce qui concerne la divulgation de tout besoin d’accessibilité spécifique au point d’achat. La communauté des défenseurs des droits pourrait jouer un rôle à cet égard.

25. ETCOF recommande au gouvernement de fournir aux employeurs un important soutien en matière de formation (et du matériel connexe) afin de veiller à ce que le personnel concerné reçoive la formation appropriée afin de fournir des services de haute qualité aux personnes handicapées.

26. ETCOF recommande que le gouvernement élabore un mécanisme de plainte simplifié permettant aux organisations de se concentrer de manière efficace sur les plaintes authentiques (qui dénoncent le non-respect) plutôt que sur les plaintes vexatoires fondées sur les préférences personnelles de la personne.

FIN LISTE.

### Thème no 5 -- Technologies de l’information et des communications

Veuillez consulter les autres sections du présent document pour connaître les commentaires qui correspondent également aux technologies de l’information et des communications, en particulier au thème no 2 sur l’environnement bâti, au thème no 4 sur les services à la clientèle et au thème no 6 sur l’approvisionnement.

### Thème no 6 -- Approvisionnement

Bien que les problèmes d’approvisionnement concernent principalement le secteur public, les membres d’ETCOF ont certaines préoccupations à propos de ce thème, tel qu’il est indiqué ci-dessous :

27. ETCOF recommande au gouvernement de fournir une aide aux fournisseurs quant à la sensibilisation aux exigences d’accessibilité des produits, après l’introduction de la nouvelle législation. De nombreux membres d’ETCOF achètent des produits ou des composants de produits sur le marché externe. Afin de garantir la conformité avec les nouvelles normes d’accessibilité, les sous-traitants devront également être mis au courant de ces changements. Le gouvernement a ici un rôle clé à jouer afin a) d’aider à éduquer la communauté des

DÉBUT PAGE 17

fournisseurs en général et b) d’aider les fournisseurs à mettre à jour leurs pratiques d’approvisionnement quant aux exigences d’accessibilité.

28. ETCOF recommande à EDSC de collaborer avec tous les ministères et organismes gouvernementaux concernés (par exemple, l’Office des transports du Canada) afin de garantir l’alignement sur les exigences en matière d’accessibilité pour les investissements d’infrastructure à grande échelle (p. ex. : avions, trains, navires, etc.). Des attentes similaires peuvent exister dans le secteur des communications et les exigences définies dans la *Loi sur le CRTC*.

### Observations finales

ETCOF se réjouit de l’occasion qui lui est donnée de faire part de ses commentaires au gouvernement sur cette importante initiative et est disposée à rester très impliqué dans ce processus.

Toute question ou commentaire peut être envoyé à l’adresse suivante :

Derrick Hynes

Président et chef de la direction, ETCOF

1, rue Rideau, bureau 700

Ottawa (Ontario) K1N 8S7

Tél. : 613-670-5817

Cell. : 613-406-5521

Courriel : derrick.hynes@ETCOF.ca

FIN DU FICHIER 1 DE 1.