

**Mémoire de la Commission ontarienne des droits de la personne  
au Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration  
concernant les consultations visant à renforcer la *Loi sur les  
personnes handicapées de l'Ontario***

**31 mars 2004**

La Commission ontarienne des droits de la personne et la LPHO .....	1
1. Portée de la <i>Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario</i> .....	4
2. Harmonisation du <i>Code</i> et de la LPHO .....	6
3. Répondre aux besoins des personnes ayant un handicap sans rapport avec la mobilité .....	7
4. Plans d'accessibilité améliorés .....	8
5. Adopter des normes et en exiger le respect .....	9
6. Plaintes, règlement des différends et sanctions .....	10
7. Surveillance et rapport .....	11
Conclusion.....	11

Le présent mémoire a été rédigé en réponse à la consultation publique du Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration sur le renforcement de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

La Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) félicite le Ministère de cette initiative visant à renforcer la LPHO et à la rendre plus efficace. Nous croyons qu'une LPHO solide peut mener à une amélioration importante des conditions de vie des personnes handicapées en Ontario.

**La Commission ontarienne des droits de la personne et la LPHO**

Le traitement égal sans discrimination fondée sur un handicap en matière d'emploi, de logement, de services, de biens et d'installations est protégé par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le *Code*) depuis plus de 20 ans. Tel qu'énoncé dans le préambule, les dispositions du *Code* visent notamment à créer un climat de compréhension et de respect mutuel, dans lequel chacun se sent partie intégrante de la collectivité et apte à contribuer pleinement à l'avancement et au bien-être de celle-ci. La CODP s'est employée de façon active à faire avancer les droits des personnes handicapées, grâce à la sensibilisation du public, l'élaboration de politiques, la recherche, les consultations publiques et rapports, les communications, ainsi que ses mécanismes d'application. Parmi les initiatives récentes de la CODP touchant les droits des personnes handicapées, on retrouve notamment :

- les *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, publiées en 2000 et énonçant l'interprétation, par la CODP, des dispositions du *Code* concernant le handicap, notamment la

## COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

définition de handicap, les principes d'adaptation et le critère du préjudice injustifié;

- des consultations publiques ainsi qu'un rapport et des recommandations sur les réseaux accessibles de transport en commun;
- des consultations publiques ainsi qu'un rapport et des recommandations sur les obstacles à l'égalité des chances pour les étudiants handicapés au sein du système d'éducation de l'Ontario;
- les soumissions du public portant sur les préoccupations de la CODP relatives aux dispositions du *Code du bâtiment* en matière d'accessibilité;
- une initiative visant à améliorer l'accès dans le secteur de la restauration.

Les personnes handicapées peuvent déposer des plaintes auprès de la CODP : à l'heure actuelle, dans presque deux tiers des plaintes déposées auprès de la CODP, le handicap est cité comme motif de discrimination. La CODP a examiné et déferé plusieurs plaintes importantes touchant un handicap, notamment des plaintes concernant l'accès aux salles de cinéma, les transports spécialisés et les services pour enfants atteints d'autisme.

Toutefois, l'impact sur la vie des personnes handicapées a pris du temps à se faire sentir et s'est avéré restreint. En 2001, plus d'un million et demi d'Ontariens, soit environ 13,5 pour cent de la population de la province, ont déclaré des incapacités limitant leurs activités<sup>1</sup>. La population ontarienne continuant à vieillir, ce chiffre augmentera vraisemblablement. Les données concernant un nombre d'indicateurs importants démontrent que les personnes handicapées en Ontario demeurent défavorisées. Seulement 28 pour cent des adultes handicapés en Ontario ont une formation collégiale ou universitaire, comparativement à presque 40 pour cent des adultes ontariens non handicapés. En Ontario, seulement 41 pour cent des personnes handicapées âgées de 15 à 65 ans ont un emploi, comparativement à 76 pour cent des adultes ontariens non handicapés. Le revenu annuel moyen des adultes handicapés en Ontario est de 22 543 \$, tandis que celui des adultes ontariens non handicapés est de 34 144 \$.

Les activités de la CODP même confirment que les personnes handicapées se heurtent encore à de nombreux obstacles qui les empêchent de participer complètement et également à la société. Ces obstacles ont un effet sur les aspects les plus élémentaires de la vie quotidienne. Par exemple, les étudiants des niveaux primaire, secondaire et postsecondaire en Ontario continuent à faire face à de nombreux défis au sein du système d'éducation, notamment un financement insuffisant, l'inaccessibilité physique, des processus d'adaptation

---

<sup>1</sup> *Enquête sur la participation et les limitations d'activités*, Statistique Canada, 2001.

## COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

lourds et chronophages, ainsi que des attitudes négatives et des stéréotypes<sup>2</sup>. Pour plusieurs personnes handicapées, l'accès limité aux services de transport en commun restreint l'accès à l'emploi, à l'éducation et aux activités communautaires<sup>3</sup>. À chaque année, la CODP reçoit plusieurs plaintes de la part d'employés qui croient que leurs employeurs les ont congédiés, ont refusé de mettre en place des mesures d'adaptation, ou les ont traités injustement en raison de leurs incapacités<sup>4</sup>. Nos activités auprès des chaînes de restaurant-minute ont démontré qu'il existe, dans ce secteur, des lacunes importantes au niveau de la sensibilisation aux questions d'accessibilité et de la compréhension de ces questions.

Au cours des années récentes, le nombre de plaintes déposées auprès de la CODP par des personnes handicapées n'a pas cessé d'augmenter, tant en chiffres absolus qu'en ce qui a trait à la proportion de la charge de travail de la CODP. Celle-ci a élaboré des mécanismes efficaces et équitables d'examen, de médiation et de règlement des plaintes. Or, en tant qu'organisme chargé d'examiner des plaintes, la CODP ne peut à elle seule résoudre les nombreux problèmes auxquels font face les personnes handicapées. Même le traitement individuel des plaintes le plus efficace représente un processus long et coûteux pour toutes les parties visées. Une plainte peut soulever des questions touchant l'ensemble de l'industrie ou du système qui exigent une approche coordonnée dépassant la portée de la plainte. Plusieurs plaintes soulèvent des questions systémiques générales, telles que l'accès au transport en commun et aux services éducatifs, ou l'absence de sous-titrage dans les salles de cinéma. Bien que les décisions du Tribunal puissent éventuellement faire la lumière sur les principes des droits de la personne et qu'elles aient un effet éducatif (et peut-être dissuasif), elles ne lient que les parties à la plainte en question. Par conséquent, le traitement individuel des plaintes ne permet d'éliminer que lentement, et pas toujours efficacement, les obstacles systémiques auxquels se heurtent les personnes handicapées.

En plus de donner suite aux plaintes, la CODP a utilisé les pouvoirs dont elle dispose en vertu de l'article 29 du *Code* pour promouvoir et faire avancer les droits de la personne, au moyen d'une révision de la législation, de l'élaboration de politiques et de la sensibilisation du public. Au cours des années récentes, la CODP a axé plusieurs de ses initiatives fondées sur l'art. 29 sur les questions touchant les personnes handicapées, notamment grâce aux activités décrites ci-haut liées à l'éducation, au transport, à l'accès aux restaurants et au *Code du bâtiment*. Malgré les efforts importants de la CODP visant à éliminer les nombreux problèmes systémiques auxquels font face les personnes

---

<sup>2</sup> *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*, Commission ontarienne des droits de la personne, octobre 2003.

<sup>3</sup> *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario : Rapport de consultation*, Commission ontarienne des droits de la personne, mars 2002.

<sup>4</sup> Les allégations de discrimination en matière d'emploi constituent la majorité des plaintes liées à un handicap déposées auprès de la CODP. Par exemple, en 2002-2003, 745 des 1 142 plaintes liées à un handicap se rapportaient à l'emploi.

## COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

handicapées, le rythme du changement est inévitablement lent, vu les ressources et le mandat de la CODP.

Dans sa forme actuelle, la LPHO n'a pas mené à une réduction du nombre de plaintes reçues par la CODP ou du nombre de questions systémiques urgentes portées à notre attention. En fait, elles sont de plus en plus nombreuses. La CODP est d'avis que la situation ne changera pas à moins que la LPHO ne soit renforcée de façon significative.

Une LPHO solide et efficace viendrait compléter le travail de la CODP concernant les personnes handicapées. La CODP soutient fortement l'apport de modifications à la LPHO qui lui permettraient d'effectuer de véritables changements au profit des personnes handicapées en Ontario. La CODP est d'avis qu'une LPHO efficace doit être :

1. **universelle**, en s'appliquant tant au secteur privé qu'au secteur public;
2. **axée sur l'avenir**, en prenant appui sur les protections du *Code* et les principes des droits de la personne énoncés dans la politique de la CODP;
3. **inclusive**, en répondant plus précisément aux besoins des personnes ayant un handicap sans rapport avec la mobilité;
4. **réalisable**, en maintenant et perfectionnant l'utilisation de plans d'accessibilité comme outils essentiels pour faire de l'Ontario une province à accès facile;
5. **claire**, en mettant en œuvre des mécanismes servant à l'élaboration, l'application et l'examen des normes d'accessibilité;
6. **solide**, en prévoyant des mesures permettant de recevoir et de régler les plaintes et en veillant à l'application des dispositions de la loi;
7. **transparente**, en prévoyant des mécanismes de surveillance, de présentation de rapports destinés au public et de reddition des comptes à l'intention de l'organisme chargé de l'application de la loi.

Chacune des recommandations énoncées ci-haut est abordée en plus de détails ci-dessous.

### **1. Portée de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario***

Les droits prévus par le *Code* s'appliquent tant au secteur privé qu'au secteur public. Toutefois, dans le secteur privé, la CODP a remarqué à maintes reprises une absence de sensibilisation ou d'engagement en ce qui concerne les droits

## COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

des personnes handicapées à l'inclusion et la pleine participation. Par exemple, aux niveaux primaire, secondaire et postsecondaire, des écoles privées ont refusé des étudiants handicapés, sous prétexte qu'elles ne fournissaient pas de services de ce genre, ou ont exigé des étudiants qu'ils signent, comme condition d'admission, une renonciation au droit à des mesures d'adaptation que leur confère le *Code*. Lors d'une vérification récente de l'accessibilité dans plusieurs chaînes de restaurant bien connues, la CODP a constaté plusieurs obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, notamment des entrées et toilettes inaccessibles, le manque de signalisation adéquate et l'absence de voies de circulation intérieure ou de configurations de sièges adéquates pour personnes handicapées<sup>5</sup>. Au cours de nos consultations sur la discrimination fondée sur l'âge, on a informé la CODP que le nombre de logements accessibles destinés aux personnes handicapées ne répondait pas aux besoins actuels<sup>6</sup>. Il arrive que les services et établissements privés ne se conforment qu'aux dispositions du *Code du bâtiment*, souvent, ils ne tiennent pas compte des obligations que leur impose le *Code des droits de la personne*<sup>7</sup> ni des meilleures pratiques et normes existantes en matière de conception universelle pour accès facile<sup>8</sup>.

En l'absence d'une législation efficace obligeant le secteur privé à prendre des mesures progressives, les personnes handicapées demeureront confrontées à des obstacles importants à l'accès aux services de base, tels les services de soins de santé, l'éducation et le logement, et à l'accès aux biens et services communautaires, tels les magasins, restaurants ou établissements de divertissement que les personnes non handicapées tiennent pour acquis. Les personnes handicapées continueront aussi à se heurter à des obstacles importants en matière d'emploi. Pour les personnes handicapées et la collectivité, le coût de l'inaccessibilité est élevé; vu la proportion importante de personnes handicapées au sein de la population ontarienne, le coût de l'inaccessibilité pour le secteur privé est également élevé et se traduit par une perte de clientèle et d'employés qualifiés. Favoriser l'accessibilité, c'est avoir le sens des affaires, surtout si l'on tient compte du vieillissement de notre population et du nombre accru d'Ontariens qui ont des handicaps ou déficiences à divers degrés, sans parler des familles ayant de jeunes enfants.

---

<sup>5</sup> *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité : Une vérification de l'accessibilité dans certaines chaînes de restaurants en Ontario*, Commission ontarienne des droits de la personne, non encore publié.

<sup>6</sup> *Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario*, Commission ontarienne des droits de la personne, juin 2001.

<sup>7</sup> La CODP a longuement décrit ses préoccupations concernant le *Code du bâtiment* dans son *Mémoire au sujet des dispositions du Code du bâtiment de l'Ontario concernant l'aménagement pour accès facile*, présenté au ministère des Affaires municipales et du Logement le 1<sup>er</sup> mars 2002.

<sup>8</sup> Norme CSA B651-M95, « Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception » et Norme CSA B480-02, « Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées » ([www.csa.ca](http://www.csa.ca)).

Par conséquent, la CODP recommande que la LPHO s'applique tant aux organismes du secteur privé qu'à ceux du secteur public. Pour ce faire, on peut notamment ajouter peu à peu des secteurs par voie réglementaire, créer des incitations fiscales à l'intention des organismes du secteur privé qui améliorent l'accessibilité, ou restreindre l'application de la LPHO aux organismes du secteur privé qui dépassent une certaine taille. Étant donné les obstacles importants auxquels sont confrontées les personnes handicapées dans le domaine de l'emploi, les exigences relatives à l'accessibilité visant le secteur privé devraient s'appliquer en matière d'emploi, ainsi qu'en matière de services, de biens et d'installations.

## **2. Harmonisation du Code et de la LPHO**

Le *Code* est une loi quasi constitutionnelle qui lie la Couronne et l'emporte sur toutes les autres lois et tous les règlements, à moins que la loi ou le règlement ne précise expressément qu'elle ou il s'applique malgré le *Code*. Dans son libellé actuel, la LPHO prévoit expressément qu'aucune de ses dispositions ne limite l'application du *Code*. La LPHO et le *Code* ont un but commun : donner des chances égales aux personnes handicapées et leur permettre de participer pleinement à la vie de la province. La LPHO prévoit un mécanisme permettant aux organismes de se conformer aux dispositions du *Code*. Les dispositions et principes du *Code*, notamment la norme du préjudice injustifié, continuent à s'appliquer. La conformité à la LPHO ne constitue pas un moyen de défense en vertu du *Code*.

Le *Code* et la LPHO sont donc des lois complémentaires. Clarifier le rapport qui existe entre le *Code* et la LPHO aura pour effet d'améliorer l'efficacité de la LPHO et de réduire la confusion chez ceux qui sont régis par les deux lois.

Il peut être utile de se rappeler que les pouvoirs et activités de la CODP s'étendent bien au-delà du traitement des plaintes individuelles. La CODP dispose de vastes pouvoirs en vertu de l'article 29 du *Code*. Au moyen de ses *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, la CODP a énoncé les principes des droits de la personne qui guident l'interprétation des dispositions du *Code* en matière d'incapacité. Ces principes comprennent notamment ceux de l'intégration et de la pleine participation des personnes handicapées, du respect de la dignité et de l'individualité. La CODP s'est aussi servie des pouvoirs dont elle dispose aux termes de l'article 29 pour tenir de vastes consultations publiques ou enquêtes sur des questions touchant les personnes handicapées et pour publier des rapports identifiant les obstacles auxquels font face les personnes handicapées et recommandant les mesures à prendre. De plus, malgré des ressources limitées, la CODP gère un programme dynamique d'éducation du public.

La CODP est d'avis que la LPHO sera plus efficace si ses dispositions sont clairement et expressément liées au *Code* et au travail de la CODP. Dans la LPHO et pour le public, les points suivants devraient être clairs :

- la conformité au *Code* est le but ultime de la planification et la mise en œuvre de l'accessibilité;
- les principes du *Code* ainsi que l'interprétation du *Code* dans la politique de la CODP devraient être intégrés à l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'accessibilité;
- la norme visant à établir la suffisance des plans d'accessibilité et de leur mise en œuvre est, en bout de ligne, celle de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation sans qu'il en résulte un préjudice injustifié.

### **3. Répondre aux besoins des personnes ayant un handicap sans rapport avec la mobilité**

Bien que plusieurs pensent que la question de l'accessibilité est propre aux personnes ayant un handicap ambulateur, les personnes ayant une déficience sensorielle, un handicap mental, une difficulté d'apprentissage ou d'autres handicaps non apparents doivent également surmonter des obstacles à l'accès. Puisque les besoins des personnes ayant un handicap sans rapport avec la mobilité sont moins visibles, ils sont parfois moins bien compris ou acceptés. Par exemple, les personnes ayant une déficience sensorielle peuvent se heurter à moins d'obstacles pour accéder aux bâtiments, mais en rencontrent davantage pour obtenir les renseignements dont elles ont besoin afin de les utiliser de façon pratique et sans danger. Les personnes ayant une déficience sensorielle risquent de ne pas avoir accès à des commodités qui vont de soi, comme les téléphones publics. De plus, les stéréotypes, mythes et préjugés concernant certains types de déficiences peuvent eux-mêmes créer d'énormes obstacles à l'accès. Par exemple, au cours de notre consultation sur les étudiants handicapés au sein du système d'éducation, la CODP a entendu dire que « ces étudiants n'ont pas de difficultés d'apprentissage; ils sont paresseux et passent trop de temps à regarder la télévision ».

La LPHO emploie à juste titre la définition large du handicap énoncée dans le *Code* et, par conséquent, s'applique aux personnes ayant un handicap sans rapport avec la mobilité. Toutefois, la loi ne traite pas expressément des obstacles particuliers que doivent surmonter les personnes ayant un handicap sans rapport avec la mobilité. Il y a différentes façons de remédier à la situation. Par exemple, la LPHO pourrait exiger que les plans d'accessibilité portent une attention particulière aux besoins des personnes ayant un handicap sans rapport avec la mobilité.

La CODP est également préoccupée par les dispositions de la LPHO dans lesquelles le *Code du bâtiment* est utilisé comme norme d'accessibilité<sup>9</sup>. Dans le *Code du bâtiment*, l'aménagement pour accès facile vise les personnes ayant une déficience sensorielle, mais non les personnes ayant d'autres formes de déficience, telles que des troubles mentaux ou des difficultés d'apprentissage, qui pourraient aussi bénéficier de l'aménagement pour accès facile. De plus, le *Code du bâtiment* ne répond pas pleinement aux besoins des personnes ayant une déficience sensorielle. Par exemple, l'installation d'écrans tactiles n'est pas requise; il ne semble pas qu'on exige que les systèmes d'alarme soient dotés de signaux visuels et auditifs; le sous-titrage à lunette arrière et les services d'audio-vision dans les salles de cinéma ne sont pas exigés, pas plus que l'accès aux télécriteurs ou aux téléphones munis d'un dispositif de réglage de volume sonore. Jusqu'à ce qu'il soit modifié de manière à tenir compte des normes actuelles en matière de droits des personnes handicapées, le *Code du bâtiment* ne devrait pas, à lui seul, servir de norme d'accessibilité définitive.

#### **4. Plans d'accessibilité améliorés**

Les plans d'accessibilité peuvent être des outils efficaces permettant d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées. La CODP a recommandé que des plans d'accessibilité soient intégrés à ses activités dans les domaines du transport et de l'éducation et, plus récemment, dans le secteur de la restauration.

Toutefois, la CODP est d'avis que, pour être le plus efficace possible, les plans d'accessibilité devraient :

- avoir pour but la conformité au *Code* ainsi qu'aux normes actuelles en matière d'aménagement pour accès facile ;
- observer les principes énoncés dans le *Code* et la politique de la CODP, notamment l'intégration et la pleine participation, le respect de la dignité et l'individualité ;
- prendre en considération les questions soulevées par la CODP dans ses documents publics, tels que ses rapports de consultation;
- satisfaire à la norme du préjudice injustifié prévue par le *Code*; autrement dit, les étapes et les calendriers d'exécution indiqués dans le plan d'accessibilité devraient viser à résoudre les problèmes d'accès tant et aussi longtemps qu'il n'en résulte pas un préjudice injustifié au sens du *Code*;

---

<sup>9</sup> Le paragraphe 4(2) de la LPHO exige que le gouvernement élabore des lignes directrices concernant l'accessibilité de ses bâtiments, en veillant à ce que le niveau d'accessibilité soit égal ou supérieur à celui exigé par le *Code du bâtiment*.



- se servir des normes actuelles en matière d'aménagement pour accès facile et fixer des jalons pour planifier et mesurer les progrès;
- comprendre des calendriers d'exécution, des mesures du rendement et des mécanismes de reddition des comptes.

## **5. Adopter des normes et en exiger le respect**

La LPHO ne contient présentement aucune définition de l'accessibilité. Par ailleurs, il n'existe pas de normes d'accessibilité propres à des secteurs particuliers. En l'absence de normes et de jalons clairement établis, plusieurs organismes ne savent pas ce qu'ils doivent faire pour être accessibles. Les organismes du secteur privé ont parfois exprimé leur frustration quant à l'absence de normes clairement établies, en indiquant ce qui suit à la CODP : [TRADUCTION] « Dites-nous ce que nous devons faire et nous le ferons ». En plus de créer un élément de clarté et de certitude, les normes peuvent aussi jouer un rôle important pour stimuler et maintenir l'amélioration de l'accessibilité. En outre, en l'absence de normes, les niveaux d'accessibilité afficheront inévitablement de grandes différences à travers la province. L'égalité d'accès des personnes handicapées aux services, aux installations, au logement ou à l'emploi est un droit de la personne fondamental et ne devrait pas dépendre de la situation géographique. Par ailleurs, l'établissement obligatoire de jalons représente une façon constructive d'aider un organisme à prendre des mesures de manière progressive en vue de satisfaire aux normes.

Par conséquent, la CODP recommande que la LPHO rende obligatoire l'élaboration de normes et jalons clairs et mesurables, accompagnés de calendriers d'exécution raisonnables et précis. Afin de tenir compte de l'éventail de questions touchant les personnes handicapées, les normes ne devraient pas viser uniquement l'accès physique. Par exemple, les taux de placement en établissement inutile des personnes handicapées pourraient être comparés dans le temps aux jalons et aux normes, en vue de la mise en œuvre progressive, dans le cadre des droits de la personne, du principe favorisant l'intégration plutôt que la ségrégation. Les normes pourraient s'appuyer sur les normes d'accessibilité élaborées par l'Association canadienne de normalisation ou renvoyer à celles-ci. Il serait souhaitable de réviser les normes régulièrement afin de s'assurer qu'elles correspondent en tout temps aux pratiques exemplaires courantes. Une approche sectorielle pourrait s'avérer utile pour l'élaboration, l'application et la révision des normes. La CODP a adopté une approche sectorielle pour traiter des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées dans les domaines du transport et de l'éducation ainsi que dans le secteur de la restauration. Cette approche coopérative a permis d'obtenir un consensus sur les mesures à prendre dans la collectivité.

Il est essentiel que les personnes handicapées participent à l'élaboration et à la révision continue de normes : comme la CODP l'a entendu à maintes reprises au cours de ses consultations, les personnes handicapées connaissent les obstacles auxquels elles font face et savent ce qui leur convient le mieux. L'expérience de la CODP nous indique qu'il est également essentiel d'obtenir des commentaires de la part de ceux qui seront chargés de la mise en œuvre de ces normes. Nous avons constaté qu'il était utile de développer des rapports avec les principaux acteurs dans chaque secteur, tels que les associations industrielles, ou les chefs de l'industrie. En plus de fournir des renseignements et des points de vue utiles, ces partenariats peuvent aider à améliorer la sensibilisation aux questions d'accessibilité ainsi que la compréhension de ces questions sur l'ensemble du secteur.

## **6. Plaintes, règlement des différends et sanctions**

La LPHO ne sera efficace que s'il existe des mécanismes permettant de s'assurer que :

1. les plans répondent aux normes et exigences énoncées dans la législation;
2. les plans sont parachevés et rendus publics en temps utile, de façon coordonnée et de manière facilement accessible;
3. les plans sont réellement mis en œuvre.

Le mécanisme administratif de traitement des plaintes visant à assurer la conformité aux aspects de la LPHO énoncés ci-haut se distingue de la responsabilité beaucoup plus large qu'assume la CODP en tant qu'organisme indépendant traitant des droits de la personne et créé en vertu d'une loi, soit celle d'appliquer et de mieux faire connaître le *Code*. Il arrive qu'un organisme ne se conforme pas au *Code* alors qu'il se conforme à la LPHO, et *vice versa*. Le *Code* et la CODP ne prévoient aucun recours si un organisme ne se conforme pas aux dispositions de la LPHO. En même temps, une LPHO solide qui ajoute un mécanisme administratif de traitement des plaintes à la planification de l'élimination des obstacles et à l'établissement de normes peut avoir un effet important sur la nécessité d'exercer les recours prévus dans le *Code*. De plus, bien qu'il convienne à un organisme indépendant traitant des droits de la personne tel que la CODP, le type de mécanisme de traitement des plaintes prévu dans le *Code* ne permet vraisemblablement pas de s'assurer que les organismes répondent aux normes et aux exigences fondées sur la planification énoncées dans une loi comme la LPHO.

Tous les plans devraient être présentés à la Direction générale de l'accessibilité. Il se peut que des vérifications effectuées régulièrement par le personnel de la Direction générale de l'accessibilité soient suffisantes pour s'assurer que les plans sont rendus publics en temps utile et qu'ils répondent aux critères de base énoncés dans la législation. Les commentaires des personnes handicapées et d'autres membres du public peuvent aider à garantir l'utilité des plans ainsi que leur mise en œuvre. La CODP recommande la mise en place d'un processus administratif afin que la Direction générale de l'accessibilité puisse recevoir des plaintes concernant la conformité aux exigences de la LPHO, notamment l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'accessibilité, et publier un rapport sur ces plaintes. Par ailleurs, la LPHO devrait clairement énoncer les conséquences (telles que des amendes) en cas de non-conformité à ses dispositions.

## **7. Surveillance et rapport**

La LPHO devrait exiger que la Direction générale de l'accessibilité procède secteur par secteur à une surveillance annuelle de l'accès et de l'élimination des obstacles, afin de déterminer si des progrès significatifs sont réalisés et maintenus dans le temps par rapport aux buts de la LPHO. Au niveau provincial ou dans un secteur particulier, des analyses statistiques pourraient être effectuées régulièrement pour déterminer si des progrès réels ont été réalisés pour les personnes handicapées. La Direction générale de l'accessibilité devrait publier un rapport sur les résultats de cette surveillance.

La Direction générale de l'accessibilité devrait être tenue de présenter un rapport annuel et être en mesure de publier un rapport sur ce qui suit : le parachèvement des plans et les réalisations; le nombre de plaintes reçues, leur nature et le ur règlement; les conclusions tirées dans le cadre de ses fonctions de surveillance et de vérification.

Des rapports publics présentés annuellement ou régulièrement par la Direction générale de l'accessibilité et portant sur le degré de conformité à la LPHO des institutions des secteurs public et parapublic, peuvent être un moyen efficace de mesurer et de favoriser les progrès vers l'accessibilité complète. Il faudrait que la Direction générale jouisse d'une certaine indépendance institutionnelle pour qu'un mécanisme de traitement des plaintes ainsi que les fonctions de surveillance et de rapport puissent être efficaces.

Le Conseil consultatif de l'accessibilité devrait également être tenu de présenter des rapports publics annuels sur ses activités.

## **Conclusion**

## COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Le travail récent de la CODP sur les handicaps démontre clairement que le gouvernement, les institutions et les organismes du secteur privé doivent travailler ensemble de façon proactive pour créer une province qui permet à tous ses citoyens de contribuer et de participer pleinement à la vie de la province. De concert avec le *Code*, une LPHO solide peut veiller à ce qu'il ne soit créé aucun nouvel obstacle pour les personnes handicapées et à ce que les obstacles existants soient éliminés. La CODP attend avec impatience le jour où il ne sera plus nécessaire de faire avancer les droits des personnes handicapées une plainte à la fois, et où les personnes handicapées constateront les changements importants qu'elles attendent depuis si longtemps. La CODP espère que le présent mémoire aidera le ministère à réaliser ce but et aimerait lui offrir son soutien continu dans cette entreprise. Conformément à l'engagement de la CODP de rendre compte au public et aux responsabilités dont elle a été chargée pour servir les résidents de l'Ontario, le présent mémoire sera rendu public.