



cophan

.....
ensemble pour l'inclusion

**Commentaires de la COPHAN concernant
l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice
des droits des personnes handicapées en
vue de leur intégration scolaire,
professionnelle et sociale**

Remis à l'OPHQ dans le cadre de consultations portant sur
le projet de guide sur les approvisionnements accessibles

Novembre 2013

SOMMAIRE

Avant-propos.....	3
Introduction	4
Une démarche cohérente aux changements sociaux	5
La vision de la COPHAN pour ce guide.....	7
Commentaires généraux sur le guide.....	9
Commentaires spécifiques sur le guide	12
Conclusion	13

AVANT-PROPOS

La COPHAN ne perçoit pas la stratégie dans laquelle s'inscrit l'outil proposé, d'autant plus qu'il ne répond vraisemblablement pas aux attentes de départ. Votre sondage a permis de révéler une : « méconnaissance sur les façons concrètes d'appliquer cette obligation légale », une méconnaissance palpable depuis longtemps, tel que l'indique le plan d'action du MESS en 2009-2010 :

Pour répondre à cette volonté, également exprimée par d'autres ministères et organismes, un représentant de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a présenté au Forum des gestionnaires en ressources matérielles du gouvernement du Québec les prescriptions de la Loi relatives à l'achat de biens et de services adaptés et à l'approvisionnement connexe. À l'issue de cette rencontre, il a été demandé à l'OPHQ de transmettre au Forum une liste des fournisseurs de biens et de services adaptés. **Dès que le Ministère disposera d'outils permettant de dresser l'inventaire des biens et services adaptés et la liste des fournisseurs, la Direction des opérations financières et contractuelles sera en mesure de faire la promotion de ces produits et services auprès de sa clientèle lorsque des demandes d'acquisition lui seront adressées.**

Près de 10 ans après l'adoption de la Loi, l'État québécois apparaît n'avoir toujours aucune vision stratégique sur ce dossier. Nous voulons éviter de reproduire ce que nous vivons avec la démarche entourant la Politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

Rappelons-nous que cet article ne faisait pas partie du projet de Loi no 155, mais fut obtenu par le milieu dans le projet de loi no 56 avec comme libellé « Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte, s'il y a lieu, dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. » Le « s'il y a lieu » a été enlevé, car on a jugé pertinent de le faire pour toute acquisition si l'on voulait être sérieux dans le souci de création d'une société inclusive. Malgré le libellé actuel, « tenir compte » de l'accessibilité ne pèse pas lourd. L'objectif ultime est que tout employé ou citoyen puisse avoir accès aux biens et services sans discrimination, assurons-nous d'y arriver.

En conséquence, la COPHAN rappelle qu'une rencontre en vue d'élaborer une stratégie s'impose avant de poursuivre la réflexion, allant de la production des biens accessibles via le [CRIQ](#), par exemple, jusqu'à l'accessibilité du service à la clientèle. De plus, la présence de représentants des acheteurs serait également facilitante afin de mieux saisir les processus de la chaîne d'approvisionnement en biens et services.

INTRODUCTION

Vu la diversité des organisations et corps professionnels visés, ce Guide est un défi important. Les ressources en notre possession ainsi que notre implication tardive dans le processus, soit en juin 2013 même si demandée depuis 2010, ne nous permettent pas de contribuer à la hauteur de ce qui est requis. Dans les pages qui suivent, vous pouvez lire dans un premier temps, les concepts permettant aux personnes visées de comprendre qu'elles s'inscrivent dans un mouvement en mutation. La COPHAN assoit sa réflexion sur les concepts suivants : le développement durable, le PPH, et la conception universelle.

Par la suite, vous pouvez lire notre vision de ce que devrait être le guide, suivi de nos commentaires techniques sur le contenu présenté.

UNE DÉMARCHE COHÉRENTE AUX CHANGEMENTS SOCIAUX

La démarche du présent guide découle de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le guide rappelle aussi la cohérence de cette action avec la Politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. D'autres informations nous semblent devoir figurer dans l'avant-propos et l'introduction afin que le lecteur saisisse bien ces éléments.

L'approvisionnement accessible s'inscrit également dans le volet social du développement durable. Par le volet social, le développement durable s'assure de « **l'équité sociale** pour permettre le plein épanouissement de toutes les femmes et de tous les hommes, l'essor des communautés et le respect de la diversité. » Les MO sont liés par la Loi sur le développement durable et les municipalités doivent elles s'en inspirer, sans avoir les mêmes contraintes que les MO. L'inscription dans le développement durable ouvre une possibilité d'une prise en compte légalement encadrée pour les MO, comme le mentionne le site du [Secrétariat du Conseil du Trésor](#). Cet aspect légal serait d'ailleurs à éclaircir. Des échanges avec un employé du SCT en lien avec les entrepreneurs désireux de faire affaire avec l'État québécois nous confirment que cette piste devrait être creusée. Cette clarification nous semble nécessaire, le processus légal d'appel d'offres étant complexe et les imprécisions, coûteuses ([voir la poursuite en cours entre Orthofab et la RAAMQ](#)).

Le Processus de production du handicap (MDH-PPH) propose une compréhension du handicap comme résultante de l'interaction entre les caractéristiques individuelles de la personne et celles du milieu de vie dans lequel elle évolue. Axé sur les personnes ayant des limitations, le PPH permet également une réflexion sur le confort d'usage, les besoins majeurs des uns révélant ceux plus mineurs des autres. En inscrivant le guide comme une application concrète du PPH, c'est démontrer qu'enlever ce qui handicape les uns enlève aussi ce qui gêne les autres.

Une façon de repenser l'environnement est d'appliquer les principes de la conception universelle en vue d'atteindre l'accessibilité universelle. La démarche de l'Ontario sur les approvisionnements accessibles s'appuie d'ailleurs sur l'application des principes de la conception universelle, ce qui permet un survol des enjeux. De plus, cela constitue une base d'échange au sein de l'entité responsable des achats. L'application des principes de la conception universelle,

primordiale au respect des droits des personnes handicapées, est bénéfique à l'ensemble de la population tel que proposé précédemment.

La direction dans laquelle s'est engagé le Québec en 2004, comme celle de l'Ontario préalablement cité, est également celle qu'ont suivie d'autres juridictions, à notre connaissance, le Canada, les États-Unis¹ et [l'Irlande](#). Inscire le changement du Québec dans un mouvement international nous apparaît plus fédérateur. Le défi que l'article 61.3 de la Loi propose de relever est conséquent, les acheteurs peuvent aussi compter sur ce qui se développe ailleurs pour pouvoir s'appuyer et pour influencer les fournisseurs.

Le guide doit servir d'outil de sensibilisation afin d'amener les ministères et organismes à acheter de manière proactive des biens inclusifs, qui puissent être utilisés par le plus grand nombre de personne, peu importe qu'ils aient ou non une limitation. Ainsi, les conseils promulgués par le guide devraient, selon nous, **s'appuyer sur principes de la conception universelle** :

- Utilisation égalitaire;
- Flexibilité d'utilisation;
- Utilisation simple et intuitive;
- Information perceptible;
- Tolérance pour l'erreur;
- Effort physique minimal;
- Et Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation.

¹ The buyaccessible.gov site is currently down for maintenance and a refresh, but you can still access the BuyAccessible Wizard and the Quick Links <http://app.buyaccessible.gov/baw/Main.jsp> and <http://app.buyaccessible.gov/baw/Quick-Links/index.jsp> . The BuyAccessible tool assists in the determination of Section 508 requirements that apply to an EIT procurement and also creates Section 508 solicitation language.

LA VISION DE LA COPHAN POUR CE GUIDE

Pour la COPHAN, l'article 61.3 de la Loi vise deux sphères distinctes, soit les produits et services disponibles à l'interne d'un MO et d'une municipalité pour les employés avec ou sans limitations, et les produits et services offerts à l'externe, pour les citoyens avec ou sans limitations. L'objectif affiché du guide est : « se doter d'équipements de bureau aptes à faire de leur milieu de travail un lieu inclusif où tous les employés, qu'ils soient ou non handicapés, pourront œuvrer au meilleur de leurs capacités ». Nous adhérons à cet objectif, ce guide doit **développer un réflexe d'achat plus inclusif pour toutes et tous.**

Or, le projet de guide nous semble répondre à la première sphère d'intervention, soit les achats pour l'interne et restreindre sa portée à des personnes avec une limitation précise. Sa forme actuelle nous apparaît plus celle d'un outil de soutien à l'employeur désirant adapter l'environnement afin qu'une personne en particulier, avec une seule limitation, puisse travailler dans un environnement adéquat.

Dans le quotidien, l'employé chargé de l'aspect légal de l'approvisionnement n'aura pas le temps ni les compétences d'évaluer chaque achat ou location, et de chercher si les critères d'accessibilité précis sont atteints : « Les acheteurs des organisations assujetties à l'article 61.3 doivent procéder à une évaluation de chaque produit ou service en tenant compte des obstacles qu'il peut représenter pour une personne handicapée ». L'expérience vécue lors de la rédaction du Guide sur les parcours sans obstacle, en processus de rédaction actuellement, nous apparaît révélatrice : les professionnels veulent saisir les enjeux et pas seulement appliquer des solutions toutes faites. Cela est plus stimulant et surtout, permet de s'ajuster au cas où la situation terrain pose des contraintes pour lesquelles la solution globale n'était pas prévue.

À titre d'exemple, concrètement, un employé qui doit acheter des agrafeuses et qui désire s'assurer de leur utilisabilité par le plus grand nombre de personnes possible ne va pas lire les quatre sections afin de voir, par type de limitation, quels sont les critères à prendre en considération. Sans compter que ces critères peuvent parfois se contredire suivant le type de limitation. Il devient ainsi difficile pour quelqu'un qui ne connaît rien des questions d'accessibilité de s'y retrouver.

Nous vous invitons donc à évaluer la pertinence d'utiliser une forme de présentation calquée sur le site [Tiresias et ses checklists](#). Celles-ci s'inscrivent parfaitement dans le concept PPH, classant les caractéristiques des produits sur le continuum d'obstacle vers facilitateur, offrant, en un coup d'œil, les avantages

et inconvénients des accommodements pour chaque type de limitation. Un tel travail serait, selon nous, plus adéquat au contexte des approvisionnements notamment pour les personnes travaillant l'aspect technique.

Ainsi, afin de concrétiser les principes, une section sur les bonnes pratiques serait pertinente. Dans cette section, nous pourrions retrouver des liens vers

- la liste des [VPAT et GPAT existantes](#);
- des normes reconnues en accessibilité universelle telle que la norme [ISO/IEC TR 29138-2:2009](#), la norme CSA B651.1-09 ou la norme CAN/CSA-B651.2-07, etc. ;
- des outils gratuits pour aider les personnes dans leur analyse. Par exemple, lorsque l'on parle de contraste, référer aux outils gratuits qui permettent, par capture d'écran, de mesurer le degré de contraste.

Sans valider la pertinence de toutes les normes et outils existants, nous sommes en mesure de croire qu'ils ont leur raison d'être et que les écarts liés aux aspects culturels sont restreints dans le cas des normes ISO, canadiennes ou états-uniennes. Nous remarquons qu'en matière de nouvelles technologies, les normes semblent assez détaillées et déjà utilisées par les juridictions proches dans l'encadrement des achats. La disponibilité des produits sur le marché québécois apparaît suffisante pour ne pas entraver la concurrence nécessaire à l'atteinte du plus bas coût.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX SUR LE GUIDE

Offrir des explications plus claires

Certains critères émis nous paraissent parfois flous et dans l'absence de compréhension de la nécessité, on passe souvent à côté de l'action. Par exemple, dans Fournitures de classement et de rangement, chemises à dossier, le guide recommande un choix de plusieurs couleurs permettant de créer un code et demande ensuite d'éviter une identification de chemises uniquement par des onglets ou étiquettes de couleur. Comment au final cela sera-t-il appliqué? Qu'en est-il des contrastes entre les différentes pochettes? Certains critères nous semblent évidents lorsque nous côtoyons dans notre quotidien des personnes ayant des limitations, mais peut-être pas pour l'employé aux achats.

L'usage de photos peut aussi supporter la compréhension. Par exemple, dans la section Chaise, le guide indique de privilégier des poignées d'ajustement accessibles et de formes différentes. Tous ne savent pas ce que veut dire poignée accessible, nous-mêmes hésitons. Parle-t-on d'aide à la préhension, de force nécessaire à l'activation, du non-recours à certaines actions, telles que la torsion, etc. ?

Éviter les répétitions

La structure actuelle crée beaucoup de répétitions. Que ce soit un cahier de notes ou une reliure, le papier doit être mat, les contrastes élevés, il doit y avoir absence de pollution visuelle, etc. Ne serait-il pas plus léger de commencer une sous-section par des commentaires généraux applicables à tout, par exemple, à tout support-papier, et au besoin, les faire suivre de commentaires spécifiques à chacun des items?

Besoin de simplification

Dû aux répétitions et aux contradictions que soulèvent parfois les critères d'une limitation fonctionnelle et d'une autre, il serait intéressant de retrouver, peut-être en conclusion, les indispensables. Par exemple, un paragraphe ou un tableau qui explique que bien que les aspects à prendre en compte paraissent nombreux, il faut voir que la prise en compte d'un seul critère peut aider tout le monde en même temps, peu importe la présence ou l'absence de limitation (ex. :

langage simple, utilisation simple et intuitive, éclairage approprié, identifications claires, élimination de la pollution visuelle et sonore, etc.)

Espace de travail

La section *ameublement et espace de travail* ne peut être limitée qu'à la seule mention de consulter un spécialiste, et ce, malgré les limites imposées par les ordres professionnels. Certaines informations doivent tout de même s'y retrouver. Par exemple, les débuts de sections, nommés section générale, traitent de l'espace de travail, tels que l'aménagement et l'éclairage. Mettre des informations importantes dans une section générale, telles que les alarmes visuelles, en dilue l'importance. Le lecteur, ne sachant pas que ces critères s'y trouvent, pourrait ne pas s'y attarder. Ces informations portant sur l'environnement de travail devraient se retrouver dans une section à part entière, telle que la section Ameublement et espace de travail. On pourrait y ajouter certaines informations, par exemple, qu'il est intéressant de privilégier un aménagement en parcours larges au lieu d'un espace complètement ouvert style loft afin d'aider au repérage sans nuire à la circulation. Tout comme de faire attention aux éblouissements dans l'aménagement en portant une attention particulière aux reflets des lumières dans les écrans d'ordinateur, etc.

Attention aux généralisations

L'incapacité, qu'elle soit visuelle ou encore auditive, ne se vit pas de la même manière suivant son degré. Le lecteur ne sera surement pas un connaisseur des caractéristiques de consommation de bien et de services des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, le Guide se doit d'être explicite et clair. Un exemple criant est ce passage : « Un langage simplifié lors des communications avec les personnes ayant une déficience auditive (certaines de ces personnes sont analphabètes ou connaissent peu de mots complexes) ». Il est vrai que beaucoup de personnes ayant la LSQ comme langue maternelle, donc des personnes sourdes, présentent une difficulté de lecture du français. Cela s'explique par le fait que ce n'est pas leur langue de communication. Par contre, une perte d'audition n'apporte pas nécessairement de problème de littéracie. Un peu plus loin, le guide soutient d'éviter la pollution auditive avec des ordinateurs bruyants juste avant d'encourager la présence d'une caméra pour les communications LSQ. Les deux propositions semblent se contredirent du simple fait qu'elle ne s'applique pas au même degré de perte auditive. Des nuances seraient à faire.

Nous rajoutons que de manière générale, la [littéracie](#) est à prendre en compte, pas sous l'angle d'une limitation particulière, mais en tant que phénomène de société, surtout en ce qui a trait aux biens et services offerts à la population.

Autres caractéristiques d'accessibilité

L'accessibilité d'un bien passe aussi par des caractéristiques autres que physiques, telles que le service après-vente, la formation à l'utilisation, la facilité d'entretien d'un appareil, la possibilité de personnalisation d'un bien, etc. Le mentionner en tant que critères à évaluer de manière générale est, selon nous, pertinent.

Faire tester les produits par les personnes concernées :

L'accessibilité réelle se mesure mal par des grilles de critères, elle se vit dans l'utilisation des produits. Le Guide devrait indiquer un processus d'implication des personnes utilisant les biens et services. Par le biais de tests maison, un bref questionnaire aux employés ou aux personnes utilisant les services, par une démarche formelle en lien avec le PAE, ou via une enquête de satisfaction de la clientèle, comme le MESS le fait pour les CLE ou la Ville de Québec pour les services offerts à sa population, l'acheteur peut valider autant les assertions du fournisseur que l'adéquation au besoin réel.

Que faire si aucun produit n'est disponible?

Une section pourrait préciser quoi faire quand un service ou un bien acheté est inaccessible, offrir des solutions. Par exemple, installer un téléphone pour joindre l'accueil en présence d'une borne de paiement de ticket de stationnement inaccessible, installer une fiche imagée pour expliquer certaines fonctions, ajouter un pico sur la touche 5 d'un clavier de photocopieur, etc.

COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES SUR LE GUIDE

Incapacités liées à la vision :

- L'utilisation du terme *mat* signifie absence de brillance² et donc, absence de réflexion de lumière. L'ajout constant de l'expression « qui ne reflète pas la lumière » après le terme *mat*, nous semble superflu.
- Une taille de caractères 12 ou 14 ne peut être appelée *gros caractères*. Une taille 12 n'est en fait que le minimum acceptable pour une lecture facile pour tous. On parle de *gros caractères* seulement à partir de 16 ou mieux encore, 18. Une formulation adéquate serait minimum pour assurer une bonne lisibilité, mais sans recourir à l'expression *gros caractères*.
- On recommande une police de type Tahoma, mais Tahoma n'est pas un type de police, simplement une police. Le type de police se nomme sans sérif, donc sans empattement. De plus, la police Tahoma n'est pas mauvaise, mais n'a que très peu d'espace entre les caractères. Les polices Arial et Verdana sont généralement à préférer.

Incapacités liées à la mobilité :

- Attention au mobilier sur roulettes. Par exemple, pour certaines personnes devant effectuer un transfert d'une aide à la mobilité vers une chaise, les roulettes peuvent être très dangereuses. Mieux vaut qu'elles soient blocables.

Incapacités liées à l'audition :

- Bien que ça soit vrai partout, cette section démontre un mélange entre incapacité auditive complète et partielle.
- Les sorties de secours bien identifiées ne sont pas que nécessaires aux personnes ayant une incapacité auditive, cela est vrai pour tous.
- La phrase suivante a besoin d'explications supplémentaires : « Des boutons d'ascenseur ou une signalisation de bâtiment trop bas. » On parle de signalisation physique ou auditive? Et donc, de hauteur physique ou de hauteur sonore?
- On recommande souvent d'avoir recours à un produit identifié clairement. Peut-être vaudrait-il expliqué un peu plus ce que l'on veut dire, notamment en ce qui concerne le papier.

² Grand dictionnaire terminologique. [Mat : Désigne une surface qui n'est pas brillante.](#)

CONCLUSION

En terminant, nous réitérons le besoin de rencontrer votre équipe de travail, ainsi que la direction générale, afin d'échanger sur nos perceptions respectives des enjeux de ce dossier. Nous pourrions ainsi mieux comprendre la stratégie globale d'intervention de l'OPHQ et voir de quelle manière la COPHAN pourrait y contribuer. Certains enjeux du dossier nous questionnent et nous aimerions en discuter, tel que :

- Le soutien et les incitatifs offerts aux fabricants et fournisseurs québécois pour produire des biens et services accessibles (ex. : voir guide Design pour tous, en pièce jointe, programmes de soutien à l'innovation en conception universelle, etc.);
- Le soutien et les incitatifs offerts aux acheteurs (ex. : actions auprès de la Corporation des approvisionneurs du Québec, etc.);
- La formation aux intervenants de la chaîne d'approvisionnements (ex. : Attestation d'études commerciales en gestion d'approvisionnement);
- Les leviers possibles des politiques et règlements encadrant les appels d'offres (sous l'angle légal, par exemple, du développement durable);
- Les initiatives en la matière d'autres instances/juridictions/pays ou provinces;
- Etc.

Nous pourrions ainsi déterminer ce qu'il est possible de faire, de quelle façon nous pouvons faire avancer ce dossier globalement et définir les prochaines étapes.

Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter. Ce dossier est important pour les personnes que nous représentons et nous souhaitons participer aux travaux qui s'y rattachent.