

**PROJET DE SENSIBILISATION : VERS UN ACCÈS UNIVERSEL AUX BIENS ET SERVICES
DES PHARMACIES ET DES ÉTABLISSEMENTS D'ALIMENTATION
(Rapport final)**

Jean-Sébastien Imbeault, chercheur

M^e Evelyne Pedneault, conseillère juridique

Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

Le 26 avril 2013

Ont également pris part à ce projet, pour la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** :

Aurélie Lebrun, chercheure
Zakaria Lingane, agent d'éducation et de coopération
Shirley Sarna, coordonnatrice du service de l'éducation-coopération

Soutien technique :

Ramon Avila, technicien en recherche
Chantal Légaré, agente de bureau classe principale

Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

Ont pris part à l'élaboration de ce projet ou aux visites des commerces, à titre de membre ou d'employée de la **Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)** :

Marc-André Burelle-Favron
Ex aequo

Linda Gauthier
Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec

Sophie Lanctôt
Société Logique

Johanne Leblanc
Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec

Mireille Manavella
Regroupements des aveugles et amblyopes du Québec

Pascale Marceau
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec

Martin Thériault
Ex aequo

Sylvain Tremblay
Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
1 CADRE D'ANALYSE JURIDIQUE	3
1.1 Mise en contexte.....	3
1.2 La Convention relative aux droits des personnes handicapées.....	5
1.2.1 <i>La participation et l'intégration</i>	6
1.2.2 <i>L'accessibilité</i>	6
1.3 La Charte des droits et libertés de la personne.....	8
1.3.1 <i>Distinction, exclusion ou préférence</i>	8
1.3.2 <i>Les motifs de discrimination</i>	10
1.3.3 <i>Préjudice dans la reconnaissance ou l'exercice d'un droit ou d'une liberté</i>	11
A Le droit d'accès aux établissements commerciaux.....	11
B Le droit de conclure un acte juridique sur des biens ou services ordinairement offerts au public	12
C Le droit à la dignité	13
1.3.4 <i>Accommodement raisonnable et contrainte excessive</i>	14
2 LE PROJET	16
2.1 L'objectif principal de cette démarche.....	16
2.2 La nature du partenariat entre la Commission et la COPHAN	17
2.3 L'accessibilité des établissements d'alimentation et des pharmacies comme situation étudiée	17
2.4 Présentation des chaînes et bannières sélectionnées	18
2.5 Modèles d'affaires	19
2.6 Distribution géographique des commerces visités.....	21
2.7 Grille d'évaluation des commerces.....	21
2.8 Les évaluations des commerces	22
3 LES PRINCIPAUX CONSTATS.....	23
3.1 Les abords du commerce.....	23
3.2 L'entrée des magasins.....	26
3.3 La circulation dans le magasin.....	27
3.4 L'accès aux produits.....	29
3.5 Le comptoir de services	30
3.6 Les salles de toilettes	32
3.7 Les comptoirs-caisses.....	33
3.8 Le service à la clientèle	34
4 PRÉSENTATION DES CONSTATS ET DES DEMANDES DE LA COMMISSION AUX REPRÉSENTANTS DES CHÂÎNES	36
5 RÉCEPTION PAR LA COMMISSION DES ENGAGEMENTS TRANSMIS PAR LES CHÂÎNES	39
5.1 Les Compagnies Loblaw limitée.....	40
5.2 Groupe Jean Coutu (PJC) inc.	43
5.3 Groupe Uniprix (Uniprix inc.)	46
5.4 Metro Richelieu inc.....	48
5.5 Shoppers Drug Mart.....	50
5.6 Sobeys inc.....	53
CONCLUSION	55
ANNEXE	59

INTRODUCTION

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après la « Commission ») a pour mission de veiller à la promotion et au respect des principes contenus dans la *Charte des droits et libertés de la personne*¹ (ci-après la « Charte »). Pour ce faire, soulignons entre autres que la Commission encourage et dirige des recherches et publications sur des questions reliées aux droits et libertés². Elle coopère également « avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur »³.

Entre septembre 2009 et mars 2010, la Commission a observé un accroissement significatif des plaintes déposées contre des commerces de détail⁴, dont l'objet concerne plus particulièrement l'accessibilité des terminaux de paiement bancaire. Cette tendance à la hausse ne s'est pas démentie depuis. Durant l'année 2011-2012, la Commission a reçu 353 plaintes de discrimination fondée sur le handicap ou sur le moyen pour pallier le handicap, ce qui représente 34 % des nouveaux dossiers d'enquête ouverts durant cette période⁵. Il s'agit du premier motif de discrimination invoqué devant la Commission. On constate au cours des dernières années une augmentation constante de la proportion des plaintes fondées sur le motif handicap ou sur le moyen pour y pallier qui visaient plus particulièrement l'accès aux transports et aux lieux publics, tels les établissements d'alimentation et les pharmacies. Cette proportion de 5 % en 2008-2009⁶ passe à 9 % en 2009-2010⁷, puis à 12 % en 2010-2011⁸ pour se fixer à 14 % en 2011-2012⁹.

Afin de répondre de façon préventive et systémique à ce type de situations, la Commission a entrepris une recherche terrain, indépendante du processus d'enquête¹⁰, auprès d'un échantillon de commerces associés aux grandes bannières du secteur de l'alimentation et des

¹ *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12, art. 71.

² *Id.*, art. 71(5).

³ *Id.*, art. 71(8).

⁴ Dans l'un de ces dossiers, une entente est d'ailleurs intervenue, permettant de faciliter l'accès aux terminaux de paiement par carte de débit et carte de crédit aux personnes à mobilité réduite dans les magasins franchisés opérant sous la bannière Pharmaprix. Par cette entente, « Pharmaprix s'engage à transmettre un avis à tous ses magasins franchisés situés au Québec faisant affaire sous sa bannière les enjoignant à rendre tous les terminaux de paiement accessibles en tout temps aux personnes à mobilité réduite et recommandant que les claviers débit / crédit ne soient pas attachés au pied métallique fixe, mais plutôt reliés par un câble ». COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Un règlement intervient avec un magasin franchisé de Pharmaprix dans le cadre d'une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, Communiqué de presse, 14 juillet 2010, [En ligne]. <http://www.cdpedj.qc.ca/fr/medias/Pages/Communique.aspx?showitem=535> (Consulté le 9 avril 2013).

⁵ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Rapport d'activités et de gestion 2011-2012*, p. 46.

⁶ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Rapport d'activités et de gestion 2008-2009*, p. 47.

⁷ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Rapport d'activités et de gestion 2009-2010*, p. 41.

⁸ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Rapport d'activités et de gestion 2010-2011*, p. 49.

⁹ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 5, p. 45.

¹⁰ Cette démarche d'évaluation et de sensibilisation est distincte des procédures d'enquêtes entamées à la Commission en vertu du paragraphe 71(1) de la Charte et auxquelles la Commission est obligée sous réserves des articles 77 et 78 de celle-ci. Le degré de participation des chaînes dans ce processus n'a eu aucun impact sur la progression ou le dénouement de dossiers d'enquête.

pharmacies présentes au Québec. Cinquante-deux commerces associés aux sociétés, compagnies ou regroupements (ci-après les « chaînes ») suivants sont alors sélectionnés : Les Compagnies Loblaw limitée, Groupe Jean Coutu (PJC) inc., Groupe Uniprix (Uniprix inc.), Metro Richelieu inc., Shoppers Drug Mart et Sobeys inc.

L'objectif de cette recherche est de sensibiliser ces chaînes à l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes en situation de handicap ainsi qu'au principe de l'accessibilité universelle qui garantit cet exercice. Il serait par ailleurs souhaitable que les chaînes apportent les améliorations nécessaires à cet égard. Dans un premier temps, nous avons cherché à documenter les principaux obstacles rencontrés dans un certain nombre de leurs magasins. Puis, en nous appuyant sur ces constats, nous avons amené les chaînes à formuler des engagements qui, nous l'espérons, faciliteront l'accès aux personnes en situation de handicap.

Les observations et analyses faites tout au long de cette démarche se sont principalement attardées aux motifs de discrimination interdits fondés sur le handicap ou sur le moyen pour pallier celui-ci. Notons toutefois que d'autres motifs prévus à la Charte, tels que l'âge, sont susceptibles d'intervenir en présence d'obstacles à l'accessibilité. À ce sujet, il est important de rappeler que « toute personne se caractérise par des incapacités ou est susceptible d'en développer suite à une maladie, à un traumatisme ou tout simplement en raison de l'âge »¹¹. Dans un contexte de vieillissement de la population, de plus en plus de personnes vivront avec des limitations. Un positionnement d'affaires visant une amélioration de l'accessibilité pourra être avantageux dans la mesure où l'on observera nécessairement un accroissement du nombre de personnes vivant avec une ou plusieurs incapacités et qui chercheront très certainement à assumer leurs différents rôles sociaux sans obstacles et sans barrières. En ce sens, notre projet vise à amener des changements qui bénéficieront nécessairement à l'ensemble de la population.

Notons que diverses initiatives similaires ont été menées au cours des vingt dernières années. Aux fins de ce projet, nous nous sommes notamment inspirés d'une démarche entreprise par la Commission ontarienne des droits de la personne qui a mené à la publication d'un rapport intitulé *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*¹². Soulignons également que la Commission canadienne des droits de la personne a publié de nombreux rapports d'enquête sur cette question dans les secteurs qui relèvent de sa compétence¹³.

L'originalité de notre démarche tient en partie au fait que les étapes préliminaires du projet, que sont l'élaboration de la grille d'évaluation et la collecte de données, ont été accomplies en

¹¹ Jason BORIOLI et Raphaël LAUB, « Des acceptions du handicap – L'évolution du mot "handicap" de ses origines à nos jours », dans Jason BORIOLI et Raphaël LAUB (dir.), *Handicap : de la différence à la singularité. Enjeux au quotidien*, Chêne-Bourg, Éditions Médecine et hygiène, 2007, p. 42.

¹² COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité. Une vérification de l'accessibilité dans certaines chaînes en Ontario effectuée pour le compte de la Commission ontarienne des droits de la personne – Examens des résultats et engagements*, 2004.

¹³ Dans la série de rapports d'enquête intitulés « Inégalité d'accès », voir notamment les documents suivants : *Enquête sur l'accessibilité dans un échantillon de bureaux fédéraux* (1990), *Enquête sur l'accessibilité de certains établissements bancaires canadiens* (1992), *Enquête sur l'accessibilité des installations de Postes Canada* (1992); *Enquête sur l'accessibilité de certains guichets automatiques bancaires* (1995).

collaboration¹⁴ avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (ci-après la « COPHAN »). Celle-ci « rassemble plus de 54 associations et regroupements d'associations [et a] pour mission la défense collective des droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs proches pour une inclusion sociale pleine et entière »¹⁵. Plusieurs des représentants d'organisations membres de la COPHAN qui se sont joints à ce projet vivent au quotidien avec une limitation motrice ou visuelle. Cette caractéristique constitue un atout dans le contexte de la présente démarche, considérant que les personnes en situation de handicap sont les mieux placées pour reconnaître et documenter les différents obstacles à l'accès aux biens et services.

La Commission souhaite que les constats et engagements dont fait état ce rapport orientent la prise de décisions de l'ensemble des acteurs du secteur du commerce de détail, incluant ceux qui n'ont pas été évalués dans le cadre de cette démarche. En rendant universellement accessibles les environnements sociaux et physiques avec lesquels nous interagissons quotidiennement, nous parviendrons à éliminer les obstacles qui *handicapent*¹⁶ les personnes. Il s'agit là d'un enjeu d'égalité, d'intégration et de participation sociale.

1 CADRE D'ANALYSE JURIDIQUE

1.1 Mise en contexte

La démarche initiée a été l'occasion de constater à quel point il est courant de voir le concept d'accessibilité universelle limité aux normes architecturales. Ainsi, plusieurs représentants rencontrés réfèrent d'abord — ou même exclusivement — aux exigences de la *Loi sur le bâtiment*¹⁷ et du *Code de construction*¹⁸ (ci-après « le Code ») qui établissent des normes de « conception sans obstacles »¹⁹.

Or, conformément à son mandat, c'est plutôt à la lumière de la Charte que la Commission a entrepris la présente recherche. Cette loi, de portée générale, garantit en effet le droit à l'égalité notamment pour les personnes en situation de handicap ou devant utiliser un moyen pour pallier celui-ci et établit les responsabilités juridiques des commerces à cet égard.

Il convient d'ailleurs de noter que la Charte a un statut particulier et qu'il s'agit d'une loi de nature quasi constitutionnelle qui prévaut sur les autres dispositions législatives ou réglementaires. Aucune disposition d'une loi ou d'un règlement, y compris celle de la *Loi sur le*

¹⁴ En vertu de de l'article 71(8) de la Charte, la Commission peut « coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou ailleurs ».

¹⁵ COMITÉ NATIONAL DE RECHERCHE SUR LE LOGEMENT, *Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées du Québec (COPHAN)*, [En ligne]. <http://nhrc-cnrl.ca/en/repository/confederation-des-organismes-provinciaux-de-personnes-handicapees-du-quebec-cophan-0> (Consulté le 26 octobre 2012).

¹⁶ J. BORIOLI et R. LAUB, préc., note 11.

¹⁷ *Loi sur le bâtiment*, c. B-1.1.

¹⁸ *Code de construction*, c. B-1.1, r. 2.

¹⁹ *Id.*

bâtiment ou du Code précités, ne peut déroger à la Charte, à moins qu'une telle dérogation ne soit énoncée expressément²⁰.

Rappelons en outre que de l'aveu même de la Régie du bâtiment du Québec, les exigences du Code constituent un « seuil minimal »²¹. De plus, les normes de conception sans obstacles qu'il impose ne visent pas l'ensemble des handicaps :

« L'application de la section 3.8. du Code permet principalement de fournir un parcours sans obstacles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel, bien qu'il y ait également certaines prescriptions concernant les personnes ayant une incapacité auditive. On trouve ailleurs dans le Code des dispositions relatives aux personnes ayant une incapacité visuelle (marquage des marches, prolongement des mains courantes, objets en saillie), au transport vertical, à la plomberie, ainsi que des exigences concernant la sécurité.

À noter que l'utilisation de fauteuils roulants motorisés peut avoir des exigences qui vont au-delà des prescriptions minimales prévues dans le Code. »²²

Par conséquent, le Code ne prévoit pas de normes encadrant la diversité des déficiences motrices ni même la diversité des handicaps qui, tel que nous le verrons dans la section 1.3 du présent document, peuvent être définis ainsi au sens de la Charte.

De plus, la conception sans obstacles prévue au Code ne vise pas l'ensemble des moyens pour pallier le handicap dont il faut également tenir compte au sens de l'article 10 de la Charte. Outre l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel, on peut par exemple penser au recours à un chien-guide pour personnes non voyantes ou ayant une déficience visuelle, à un chien d'assistance pour les personnes ayant des difficultés motrices ou cognitives, à une aide à la mobilité motorisée (ci-après « AMM »), à la langue des signes ou à des équipements adaptés de toute sorte.

La Commission remarque enfin que les exigences du Code varient de manière décroissante selon qu'il s'agit de nouvelles constructions ou de « bâtiments existants faisant l'objet d'une transformation, de travaux d'entretien ou de réparation ». Par ailleurs, les normes liées à la conception du bâti n'encadrent pas entièrement les obstacles qui relèveraient davantage du cadre opérationnel des commerces ou encore des relations interpersonnelles qui s'y développent dans le cadre du service à la clientèle.

La Charte offre donc une protection de plus large portée aux personnes en situation de handicap ou devant pallier celui-ci par différents moyens. C'est pourquoi la Commission juge nécessaire d'élargir l'horizon afin non seulement de protéger l'ensemble des personnes en situation de handicap, mais également de tenir compte de tous les obstacles, et ce, qu'ils

²⁰ Charte, préc., note 1, art. 52 : « Aucune disposition d'une loi, même postérieure à la Charte ne peut déroger aux articles 1 à 38, sauf dans la mesure prévue par ces articles, à moins que cette loi n'énonce expressément que cette disposition s'applique malgré la Charte. »

²¹ RÉGIE DU BÂTIMENT, *Normes de conception sans obstacles. Guide d'utilisation*, [En ligne]. <https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf> (Consulté le 25 mars 2013), p. 3.

²² *Id.*, p. 9.

prennent source dans la conception et l'aménagement, dans les comportements ou encore dans les communications.

1.2 La Convention relative aux droits des personnes handicapées

Comme le rappelait récemment la Commission, les grands outils internationaux relatifs aux droits des personnes en situation de handicap fondent la reconnaissance et l'exercice de ces droits sur deux principes fondamentaux : la participation sociale et l'accessibilité²³.

Le 13 décembre 2006, l'Assemblée générale des Nations Unies adoptait par consensus la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (ci-après la « Convention »). Le Canada a ratifié cette Convention le 11 mars 2010, s'engageant à respecter les principes qu'elle contient.

L'article premier de cette convention en précise l'objet. Il s'agit « de promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et de promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque »²⁴.

Puis, l'article 3 de la Convention énumère les principes qui doivent en orienter l'application :

- a) Le respect de la dignité intrinsèque, de l'autonomie individuelle, y compris la liberté de faire ses propres choix, et de l'indépendance des personnes;
- b) La non-discrimination;
- c) La participation et l'intégration pleines et effectives à la société;
- d) Le respect de la différence et l'acceptation des personnes handicapées comme faisant partie de la diversité humaine et de l'humanité;
- e) L'égalité des chances;
- f) L'accessibilité;
- g) L'égalité entre les hommes et les femmes;
- h) Le respect du développement des capacités de l'enfant handicapé et le respect du droit des enfants handicapés à préserver leur identité²⁵.

Chacun de ces principes est important. Certains sont toutefois mis en cause plus directement que d'autres par les obstacles rencontrés dans les établissements visités. Nous reviendrons sur le principe de non-discrimination dans le cadre de la section 1.3 du présent document. Il convient également de s'attarder aux principes de participation et d'intégration de même qu'au principe d'accessibilité.

²³ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Analyse des recommandations de l'avis de l'Institut national de la santé publique sur la circulation des aides à la mobilité motorisées sur le réseau routier au regard du droit à l'égalité*, Daniel Ducharme et M^e Karina Montminy, (Cat. 2.120-12.59), janvier 2013, p. 7.

²⁴ *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, 13 décembre 2006, [2010] R.T. Can. n^o 8, art. 1.

²⁵ *Id.*, art. 3.

1.2.1 La participation et l'intégration

Le principe de la participation et de l'intégration des personnes est affirmé à plusieurs reprises dans la Convention. Le concept de participation sociale s'inscrit dans un modèle théorique développé par le Réseau international sur le processus de production du handicap (ci-après « RIPPH »). Cette notion correspond à « la réalisation des habitudes de vie, c'est-à-dire les activités courantes et les rôles sociaux d'une personne »²⁶. Patrick Fougeyrollas, membre fondateur du RIPPH, explique notamment que :

« Ce sont [...] les différents obstacles ou facilitateurs rencontrés dans le contexte de vie qui, en interaction avec les incapacités de la personne pourront perturber ses habitudes de vie, compromettre l'accomplissement de ses activités quotidiennes et de ses rôles sociaux et la placer ainsi en situation de pleine participation sociale ou au contraire de handicap. »²⁷

Comme la Commission l'écrivait récemment, « il existe de la sorte un continuum entre la pleine participation sociale et le handicap »²⁸. Ainsi, ajoute la Commission, « plus le contexte social tient compte des besoins de la personne qui éprouve des limitations, plus celle-ci peut aspirer à une participation sociale pleine et entière »²⁹.

À ce sujet, il est également pertinent de référer aux *Règles pour l'égalisation des chances des personnes handicapées*, adoptées par l'Assemblée générale des Nations Unies le 20 décembre 1993³⁰. Ces règles s'avèrent particulièrement intéressantes puisqu'elles « désignent le processus par lequel les divers systèmes de la société, le cadre matériel, les services, les activités et l'information sont rendus accessibles à tous, et en particulier aux handicapés »³¹. Suivant les mêmes règles, le principe de l'égalité de droits signifie quant à lui « que les besoins de tous ont une importance égale, que c'est en fonction de ces besoins que les sociétés doivent être planifiées et que toutes les ressources doivent être employées de façon à garantir à chacun des possibilités de participation dans l'égalité »³².

1.2.2 L'accessibilité

L'article 9 de la Convention insiste en outre sur le principe d'accessibilité « afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie »³³.

²⁶ RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP, « La participation sociale », [En ligne]. <http://www.riphh.qc.ca/participation-sociale> (Consulté le 1^{er} février 2013).

²⁷ RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP, « Schéma conceptuel », [En ligne]. www.riphh.qc.ca/?rub2=2&rub=6&lang=fr (Consulté le 1^{er} octobre 2012).

²⁸ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 23, p. 9.

²⁹ *Id.*

³⁰ *Règles pour l'égalisation des chances des personnes handicapées*, Rés. A.G. 48/96, Doc. off. A.G. N.U., 48^e sess., Doc. N.U. A/RES/48/96, (1993), annexe.

³¹ *Id.*

³² *Id.*

³³ *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, préc., note 24, art. 9.

Ce principe d'accessibilité constitue en fait l'une des clés permettant d'assurer aux personnes en situation de handicap l'exercice de leurs droits. Ainsi, le handicap naît de l'absence d'aménagement des environnements ordinaires ou, en d'autres termes, « c'est la société qui se trouve à handicaper l'individu et non le contraire »³⁴. Faisant remarquer que la conscience de ces obstacles n'émerge seulement que depuis quelques décennies³⁵, la Commission soulignait récemment qu'une très large part de l'aménagement physique de nos villes et villages est préexistante aux diverses normes qui favorisent aujourd'hui l'accessibilité universelle³⁶. Et il en va de même pour une très large part des aménagements et bâtiments privés.

À défaut de pouvoir aménager l'environnement en vue de le rendre accessible, tous les moyens permettant de le rendre le plus « négociable »³⁷ possible devront donc être envisagés. À ce propos, il convient de référer à l'article 2 de la Convention en vertu duquel la conception universelle est définie comme étant « la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous », mais qui « n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires »³⁸.

Cette définition de la conception universelle renvoie d'ailleurs à peu de choses près à celle de la notion, plus répandue, d'accessibilité universelle sur laquelle il faut prendre appui en vue de développer l'accès aux services en toute égalité³⁹. Ainsi, l'accessibilité universelle peut être définie comme étant : « le caractère d'un produit, procédé, service, environnement ou de l'information qui [...] permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents »⁴⁰. Traditionnellement, l'accessibilité universelle suppose un « aménagement qui favorise l'utilisation similaire des possibilités offertes par un environnement pour tous les usagers »⁴¹.

Ainsi, comme la conception universelle prise au sens de la Convention, l'accessibilité universelle s'applique à une foule d'objets et répond à une diversité de besoins, car elle vise à intégrer l'ensemble de la population, y compris les personnes avec différentes formes de limitations fonctionnelles – qu'elles soient temporaires, permanentes, circonstanciées, épisodiques, légères ou sévères⁴² –, les aînés, les femmes enceintes, les personnes accompagnées d'un enfant, etc. De même, « [l'] accessibilité universelle ne profite pas

³⁴ Éric PLAISANCE, *Autrement capables – École, emploi, société : pour l'inclusion des personnes handicapées*, coll. « Mutations » Paris, Autrement, 2009, p. 13.

³⁵ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial*, Daniel Ducharme et M^e Karina Montminy, (Cat. 2.120-12.58), 2012, pp. 7-9.

³⁶ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 23, p. 10.

³⁷ *Id.*, p. 11.

³⁸ *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, préc., note 24, art. 2.

³⁹ Voir notamment : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 35, p. 187.

⁴⁰ Sylvie ROCQUE, Jacques LANGEVIN, Hajer CHAGHOUMI et Abir GHORAYEBM, « Accessibilité universelle et designs contributifs dans un processus évolutif », (2011) 19 *Revue Développement humain, handicap et changement social*, 3, 12.

⁴¹ Sophie LANCTÔT, « L'accessibilité en trois concepts », (2004) *Esquisse*, juin-juillet-août 2004, p. 15; cité dans COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 35, p. 187.

⁴² S. ROCQUE, J. LANGEVIN, H. CHAGHOUMI et A. GHORAYEBM, préc., note 40, p. 14.

uniquement à une minorité de personnes. Elle a un impact plus grand sur le bien-être et la qualité de vie de tous [...] »⁴³.

Ces notions de conception universelle et d'accessibilité universelle réfèrent par ailleurs fortement au concept d'autonomie et à la capacité des personnes « à réaliser de façon autonome une activité »⁴⁴. Nous le verrons dans la section suivante, ce critère est en outre conforme à l'approche développée dans l'arrêt *Via Rail Canada Inc.* lorsqu'on y affirme que « l'accès indépendant est un élément crucial à la notion d'accessibilité »⁴⁵.

1.3 La Charte des droits et libertés de la personne

Comme c'est avant tout à la lumière de la Charte que la Commission a guidé la démarche exposée dans le présent document, il convient de rappeler les principes relatifs au droit à l'égalité garanti par cette loi quasi constitutionnelle⁴⁶.

L'article 10 de la Charte prescrit ainsi que :

« 10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit. »

[Notre soulignement.]⁴⁷

Suivant cette disposition, la jurisprudence a maintes fois confirmé qu'il y a discrimination dans le bénéfice d'un droit garanti par la Charte lorsque les trois éléments suivants sont réunis :

- une distinction, exclusion ou préférence,
- fondée sur l'un des motifs de discrimination reconnus, en l'espèce le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier celui-ci,
- et ayant pour effet de détruire ou de compromettre le droit à une pleine égalité dans la reconnaissance ou l'exercice d'un droit ou d'une liberté de la personne⁴⁸.

1.3.1 Distinction, exclusion ou préférence

L'analyse d'une distinction, exclusion ou préférence est l'occasion de rappeler qu'une discrimination au sens de la Charte peut prendre trois formes : directe, indirecte ou systémique.

⁴³ Pierre MARGOT-CATTIN, « De l'accessibilité au Design Universel, Comment repenser la notion de handicap afin de garantir la prise en compte des besoins de chacun » dans Jason BORIOLI et Raphaël LAUB (dir.), préc., note 11, p. 152.

⁴⁴ S. ROCQUE, J. LANGEVIN, H. CHAGHOUMI et A. GHORAYEBM, préc., note 40, p. 14.

⁴⁵ *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, [2007] 1 R.C.S. 650, par. 153.

⁴⁶ Préc., note 20.

⁴⁷ Charte, préc., note 1, art. 10.

⁴⁸ *Johnson c. Commission des affaires sociales*, [1984] C.A. 61; confirmé notamment dans *Ford c. Québec*, [1988] 2 R.C.S. 712 et *Commission scolaire régionale de Chambly c. Bergevin*, [1994] 2 R.C.S. 525.

On dira que la discrimination est directe « lorsqu'une personne est soumise à un traitement différent reposant sur un motif de discrimination prohibé, et ce, de façon ouverte et avouée »⁴⁹.

Par contre, une discrimination pourra être indirecte ou par suite d'effet préjudiciable lorsqu'« une personne adopte une conduite, une pratique ou une règle qui est neutre à première vue et s'applique également à tous, mais qui a un effet discriminatoire pour un motif prohibé sur un individu ou un groupe d'individus en ce qu'elle leur impose des contraintes non imposées aux autres »⁵⁰. Ainsi, une mesure en apparence neutre ou une norme appliquée uniformément peut avoir un effet discriminatoire pour une personne ou un groupe de personnes, par exemple, lorsqu'elle leur impose « des peines ou des conditions restrictives non imposées aux autres »⁵¹ en raison d'un handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier celui-ci. En ce sens, il n'est pas nécessaire de faire la preuve qu'il y avait intention d'exercer une discrimination ou de porter préjudice⁵². L'effet discriminatoire suffit.

À ce chapitre, la Cour suprême a établi que le droit à l'égalité n'est pas nécessairement assuré par un traitement identique pour tous. L'égalité réelle, à la différence de l'égalité formelle, peut impliquer des mesures différenciées⁵³. Pour citer la Cour : « en termes simples, on peut affirmer qu'une loi, [une norme ou une pratique] qui prévoit un traitement identique pour tous et l'égalité de traitement entre "A" et "B" pourrait fort bien causer une inégalité à "C", selon les différences de caractéristiques personnelles et de situations »⁵⁴.

Dans le cas de la discrimination systémique, il faut par ailleurs référer à « [...] la somme d'effets d'exclusion disproportionnés qui résultent de l'effet conjugué d'attitudes empreintes de préjugés et de stéréotypes, souvent inconscients, et de politiques et pratiques généralement adoptées sans tenir compte des caractéristiques des membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination »⁵⁵. La jurisprudence établit que :

« la preuve de discrimination systémique repose donc essentiellement sur un ensemble de faits tels que des politiques institutionnelles, des processus décisionnels, des comportements et des attitudes qui, souvent inconscients et anodins en apparence, produisent et maintiennent, lorsque conjugués les uns aux autres, des effets disproportionnés d'exclusion pour les membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination. »⁵⁶

⁴⁹ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés*, Rapport de consultation sur le profilage racial et ses conséquences, 2011, p. 13.

⁵⁰ Christian BRUNELLE, « Les droits et libertés dans le contexte civil », dans Collection de droit 2012-13, École du Barreau du Québec, vol. 7, *Droit public et administratif*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2012, p. 60.

⁵¹ *Id.*

⁵² *Lachine General Hospital Corporation c. Procureur General du Québec*, [1996], R.J.Q. 2804, 2829 et 2830 (C.A.) EYB 1996-65535. Voir aussi : *Commission des droits de la personne c. Centre hospitalier St-Vincent de Paul de Sherbrooke*, C.S. St-François, n° 450-05-000356-78, 7 septembre 1978, j. Tôth.

⁵³ Voir notamment : *Andrews c. Law Society of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S. 143, par. 26; *Eaton c. Commission scolaire du district de Brant*, [1997] 1 R.C.S. 241, par. 66-67.

⁵⁴ *Andrews c. Law Society of British Columbia*, *Id.*

⁵⁵ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Gaz métropolitain inc.*, 2008 QCTDP 24, par. 36, conf. par *Gaz métropolitain inc. c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, 2011 QCCA 1201, par. 47.

⁵⁶ *Id.*, *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Gaz métropolitain inc.*, 2008 QCTDP 24, par. 67, conf. par *Gaz métropolitain inc. c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, 2011 QCCA 1201, par. 47.

Or, rappelons que les concepts d'intégration, de participation sociale et d'autonomie des personnes en situation de handicap sont relativement récents dans l'histoire de la société québécoise. Comme l'a déjà souligné la Commission, « pendant longtemps, les personnes handicapées ont été considérées comme ne pouvant participer à la vie sociale au même titre que les personnes ne présentant aucun handicap »⁵⁷.

De telles considérations laissent, encore aujourd'hui, de nombreux obstacles sur les chemins qu'empruntent les personnes en situation de handicap, des obstacles qui constituent souvent autant de « distinction », « exclusion » ou « préférence » visées à l'article 10 de la Charte.

1.3.2 Les motifs de discrimination

Les principaux motifs de discrimination invoquée dans le cadre de la démarche de la Commission sont le handicap ou le moyen de pallier celui-ci. Or, comme la Commission l'a déjà écrit, « la discrimination à l'endroit des personnes en situation de handicap "consiste non seulement dans l'attribution de caractéristiques fausses, mais aussi, et surtout, dans l'omission de tenir compte de leurs véritables caractéristiques, ce qui les empêchent de jouir des avantages de la société" »⁵⁸.

Rappelons que le handicap comme le moyen de pallier celui-ci doivent être définis en fonction d'une interprétation large et libérale⁵⁹. La Cour suprême le confirme d'ailleurs dans le paragraphe qui suit :

« Les règles d'interprétation n'appuient pas la prétention des appelantes suivant laquelle le mot "handicap" doit signifier une anomalie physique ou mentale entraînant nécessairement des limitations fonctionnelles. Ensemble, la méthode d'interprétation large et libérale fondée sur l'objet visé par la loi et l'approche contextuelle, y compris une analyse des objectifs de la législation en matière de droits de la personne, de la façon dont le mot "handicap" et d'autres termes similaires ont été interprétés ailleurs au Canada, de l'historique législatif, de l'intention du législateur et des autres dispositions de la Charte, militent en faveur d'une définition large du mot "handicap", qui ne nécessite pas la présence de limitations fonctionnelles et qui reconnaît l'élément subjectif de la discrimination fondée sur ce motif. »⁶⁰

Puis, la Cour ajoute que « le motif "handicap" de la Charte doit comprendre une affection, même sans limitation fonctionnelle, ainsi que la perception d'une telle affection ». Et que :

« [...] un "handicap" peut résulter aussi bien d'une limitation physique que d'une affection, d'une construction sociale, d'une perception de limitation ou d'une combinaison

⁵⁷ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 35, p. 7.

⁵⁸ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Id.*, p. 32, citant *Eaton c. Conseil scolaire du Comté de Brant*, préc., note 53, p. 272.

⁵⁹ *Béliveau S-Jacques c. Fédération des employées et employés de services publics inc.*, [1996] 2 R.C.S. 345, par. 116; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Montréal (Ville)*; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Boisbriand (Ville)*, [2000] 1 R.C.S. 665, par. 27-28; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Maksteel Québec inc.*, [2003] 3 R.C.S. 228, par. 10. Voir également : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 35, p. 32; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Personnes sourdes ou malentendantes et chien d'assistance : la reconnaissance d'un nouveau moyen pour pallier le handicap auditif*, Lucie France Dagenais et M^e Karina Montminy, (Cat. 2.120-12.47), 2007.

⁶⁰ *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Montréal (Ville)*; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Boisbriand (Ville)*, *Id.*, par. 71.

de tous ces facteurs. C'est l'effet de l'ensemble de ces circonstances qui détermine si l'individu est ou non affecté d'un "handicap" pour les fins de la Charte.

Les tribunaux auront donc à tenir compte non seulement de la condition biomédicale de l'individu, mais aussi des circonstances dans lesquelles une distinction est faite. Dans le cadre de l'acte reproché à un employeur, les tribunaux doivent se demander, entre autres, si une affection réelle ou perçue engendre pour l'individu [TRADUCTION] "la perte ou la diminution des possibilités de participer à la vie collective au même titre que les autres": McKenna, loc. cit., aux pp. 163 et 164. »⁶¹

Encore une fois, l'accent doit être mis sur « les obstacles à la pleine participation plutôt que sur la condition ou l'état de l'individu »⁶². Et, cette approche rejoint celle de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* précitée.

En outre, le professeur Christian Brunelle souligne que « le concept de discrimination relié au "handicap" commande également une analyse multidimensionnelle ». Il faut donc non seulement tenir compte « de la condition biomédicale d'une personne », mais aller « au-delà de ce seul critère pour intégrer aussi l'analyse des facteurs sociaux »⁶³.

1.3.3 Préjudice dans la reconnaissance ou l'exercice d'un droit ou d'une liberté

Le troisième élément constitutif d'une discrimination au sens de l'article 10 de la Charte s'apprécie en évaluant l'effet que la distinction, l'exclusion ou la préférence a sur la reconnaissance et l'exercice en pleine égalité des droits et libertés de la personne garantis. À cet égard, la démarche de la Commission a permis de soulever d'importants questionnements quant aux droits suivants.

A Le droit d'accès aux établissements commerciaux

L'article 15 de la Charte prescrit que :

« Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parc, terrains de camping et de caravaning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. »⁶⁴

La jurisprudence établit que la combinaison de l'article 10 et de l'article 15 de la Charte a pour objet de remédier à des situations discriminatoires « en protégeant non seulement le droit d'accéder, en pleine égalité, aux lieux publics mais aussi le droit d'y recevoir, en pleine égalité, les biens et services qui y sont offerts »⁶⁵.

À ce chapitre, précisons que « l'accès à un lieu public et aux services qui y sont disponibles doit non seulement être autorisé, mais aussi être physiquement possible et offert dans des

⁶¹ *Id.*, par. 72, 79-80.

⁶² *Id.*, par. 82.

⁶³ C. BRUNELLE, préc., note 50, p. 66.

⁶⁴ Charte, préc., note 1, art. 15.

⁶⁵ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 142 006 Canada inc. (Caverne grecque)*, J.E. 2012-1562 (TDPQ), par. 52.

conditions exemptes de discrimination »⁶⁶. La Cour suprême précise en outre que la distinction, exclusion ou préférence peut « résulter de l'omission de prendre des mesures afin que les groupes défavorisés aient accès de manière égale aux services offerts à la population en général »⁶⁷.

Puis, en ce qui a trait plus particulièrement aux personnes qui utilisent un moyen pour pallier un handicap, la Cour suprême explique que le fait de prévoir qu'ils aient un « accès indépendant au même confort, à la même dignité et à la même sécurité que les personnes n'ayant aucune déficience physique est un droit fondamental de la personne »⁶⁸.

Or, l'examen des conditions pouvant permettre cet accès indépendant sans discrimination mène la Commission à revenir sur la notion de discrimination systémique. En effet, la démarche que nous avons entreprise permet à nouveau de rappeler que les barrières sont diverses et résultent de l'effet conjugué d'attitudes, de politiques et de pratiques⁶⁹. De plus, ces barrières peuvent être physiques, mais elles peuvent également être relationnelles ou opérationnelles.

B Le droit de conclure un acte juridique sur des biens ou services ordinairement offerts au public

Bien que l'article 15 de la Charte prévoie le droit d'accès aux commerces visités, de même qu'aux biens et services qui y sont offerts, de façon plus précise, il convient de référer au droit garanti à l'article 12 de la Charte. Ce droit risque lui aussi d'être compromis par l'inaccessibilité des commerces visés. Ainsi :

« Nul ne peut, par discrimination, refuser de conclure un acte juridique ayant pour objet des biens ou des services ordinairement offerts au public. »⁷⁰

Il a été souligné qu'« à l'instar des dispositions analogues adoptées par les assemblées législatives des autres provinces canadiennes, l'article 12 "vise essentiellement à interdire aux entreprises qui sont censées servir le public de faire preuve de discrimination" »⁷¹.

Afin de prouver que l'article 12 de la Charte trouve application, il faut d'abord établir que les biens ou les services visés sont « ordinairement offerts au public »⁷². Il ne fait toutefois aucun

⁶⁶ *Id.*, par. 47.

⁶⁷ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 9051-5396 Québec inc. (Camping Plage de la Baie)*, J.E. 2011-2038 (TDPQ), par. 53, citant : *Conseil des Canadiens avec déficiences c. Via Rail Canada Inc.*, préc., note 45; *Eldrige c. Colombie-Britannique (Procureur général)*, [1997] 3 R.C.S. 624, par. 79; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Coopérative de taxis de Montréal*, 2008 QCTDP 10, par. 60.

⁶⁸ *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, préc., note 45, par. 162; repris dans le cadre d'une analyse de l'article 15 de la Charte dans : *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 142 006 Canada inc.*, préc., note 65, par. 52.

⁶⁹ Préc., note 55.

⁷⁰ Charte, préc., note 1, art. 12.

⁷¹ Mélanie SAMSON, « Le droit à l'égalité dans l'accès aux biens et aux services », (2008) 38 *R.D.U.S.* 413, 429, citant *Canada (P.G.) c. Rosin*, [1991] 1 C.F. 391, 398 (C.A.).

⁷² *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Arvaniti*, 2013 QCTDP 4, par. 84.

doute que c'est le cas des biens et services offerts dans le commerce de détail. Ils sont « ordinairement offerts au public »⁷³.

De plus, et sans vouloir restreindre la portée de l'article 12 aux actes juridiques conclus au sens de droit civil⁷⁴, il est reconnu que le fait d'acheter l'un de ces biens ou de payer en échange de ces services constitue un acte juridique⁷⁵. Un commerçant au détail ne peut donc refuser de conclure un tel acte pour un motif discriminatoire.

C Le droit à la dignité

Enfin, il importe également de prendre en compte le droit protégé par l'article 4 de la Charte en vertu duquel, « toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité ».⁷⁶ Soulignant que le concept de dignité prend une dimension particulière dans le cadre de l'article 4 de la Charte québécoise, la Cour suprême écrivait notamment que cette disposition « vise les atteintes aux attributs fondamentaux de l'être humain qui contreviennent au respect auquel toute personne a droit du seul fait qu'elle est un être humain et au respect qu'elle se doit à elle-même »⁷⁷.

Or, les principes d'intégration, de participation sociale et d'autonomie auxquels nous nous attardions précédemment visent justement l'un de ces attributs fondamentaux de l'être humain. Le Tribunal des droits de la personne le confirme d'ailleurs dans l'affaire *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Stoneham-et-Tewkesbury (Municipalité de cantons-unis)* :

« Les principes exposés dans cette *Convention [relative aux droits des personnes handicapées]* sont utiles pour comprendre les enjeux que présente l'intégration des personnes handicapées dans la société. Son préambule rappelle que toute discrimination fondée sur le handicap est une négation de la dignité et de la valeur inhérentes à la personne humaine. Il souligne l'importance particulière que prennent, pour les personnes handicapées, leur autonomie et leur indépendance individuelles, y compris la liberté de faire leurs propres choix. »⁷⁸

Et nous revenons ici à l'arrêt *Via Rail Canada Inc.* précité où la Cour suprême affirme que « le fait d'être forcé de compter sur l'aide d'autrui entraîne "l'erreur humaine, les inconvénients, les retards, les atteintes à la dignité humaine et la fierté, les coûts, l'incertitude et l'absence d'un sentiment de confiance ou de sécurité dans l'aptitude d'une personne à se déplacer dans le réseau" »⁷⁹.

⁷³ Voir notamment : *Université de la Colombie-Britannique c. Berg*, [1993] 2 R.C.S. 353, par. 55; et Hélène TESSIER, « Les articles 12 et 13 de la Charte, ces méconnus : quand le droit privé rencontre le droit public », dans *Les 25 ans de la Charte québécoise*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2000, p. 119; M. SAMSON, préc., note 71, p. 437 citant notamment *Sejko c. Gabriel Aubé inc.*, [1999] R.J.Q. 2115 (C.Q.).

⁷⁴ M. SAMSON, préc., note 71, p. 430 à 435.

⁷⁵ Voir notamment : *Code civil du Québec*, L.R.Q., c. C-1991, art. 1384; *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1.

⁷⁶ Charte, préc., note 1, art. 4.

⁷⁷ *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 R.C.S. 211, par. 104-105.

⁷⁸ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Stoneham-et-Tewkesbury (Municipalité de cantons-unis)*, 2011 QCTDP 15, par. 144.

⁷⁹ *Conseil des Canadiens avec déficiences c. Via Rail Canada Inc.*, préc., note 45, par. 154.

Selon cette compréhension, un environnement à l'intérieur duquel une personne ne peut interagir librement, l'obligeant à demander sans cesse de l'aide pour l'accomplissement de tâches ordinaires, offre un niveau d'accessibilité inadéquat.

1.3.4 Accommodement raisonnable et contrainte excessive

L'obligation d'accommodement raisonnable, une création jurisprudentielle, est le corollaire du droit à l'égalité reconnu dans la Charte⁸⁰. Cette obligation peut être définie comme étant :

« une obligation juridique, applicable dans une situation de discrimination, et consistant à aménager une norme ou une pratique de portée universelle dans les limites du raisonnable, en accordant un traitement différentiel à une personne qui, autrement, serait pénalisée par l'application d'une telle norme. »⁸¹

Ainsi, « dès que le demandeur établit que la norme est discriminatoire à première vue, il incombe alors au défendeur de prouver, selon la prépondérance des probabilités, que cette norme discriminatoire est une [exigence professionnelle justifiée] ou a une justification réelle et raisonnable »⁸². Pour ce faire, le défendeur doit prouver :

- 1) qu'il a adopté la norme dans un but ou un objectif rationnellement lié aux fonctions exercées;
- 2) que la norme est raisonnablement nécessaire à la réalisation de son but ou objectif, en ce sens qu'il ne peut accommoder les personnes qui ont les mêmes caractéristiques que le demandeur sans que cela lui impose une contrainte excessive.

Comme le rappelait la Cour suprême dans l'arrêt *Via Rail Canada Inc.*, le concept d'accommodement raisonnable s'applique également aux obstacles physiques dans des contextes autres que l'emploi. La Cour explique ce qui suit à ce propos :

« Un obstacle physique qui prive d'un bien, d'un service, d'une installation ou d'un moyen d'hébergement destinés au public ne peut être justifié que s'il est "impossible de composer" avec cette personne sans que le responsable de l'obstacle "subisse une contrainte excessive". En d'autres termes, il existe une obligation d'accommoder les personnes ayant une déficience, à moins qu'il n'y ait un motif justifiable de ne pas pouvoir le faire. »⁸³

Puis, la Cour ajoute :

« La notion d'accommodement raisonnable reconnaît que les personnes ayant une déficience ont le même droit d'accès que celles n'ayant pas de déficience, et impose à autrui l'obligation de faire tout ce qui est raisonnablement possible pour tenir compte de ce droit. L'obstacle discriminatoire doit être éliminé, sauf s'il existe un motif justifiable de le maintenir, lequel peut être établi en prouvant que l'accommodement impose au

⁸⁰ Voir notamment : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *La Charte et la prise en compte de la religion dans l'espace public*, M^g Pierre Bosset et Paul Eid, (Cat. 2.113-2.11), juin 2008, p. 32.

⁸¹ *Id.*, p. 34 et Pierre BOSSET, « Les fondements juridiques et l'évolution de l'obligation d'accommodement », dans Myriam JÉZÉQUEL, *Les accommodements raisonnables : quoi? comment? jusqu'où? Des outils pour tous*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 10.

⁸² *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)*, [1999] 3 R.C.S. 868, par. 20; voir également : *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3.

⁸³ *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, préc., note 45, par. 120.

fournisseur de services une contrainte excessive : *Commission scolaire régionale de Chambly c. Bergevin*, [1994] 2 R.C.S. 525, p. 546.

[...] L'expression "contraintes excessives" laisse entendre qu'il se peut que l'accommodement relatif à la déficience d'une personne impose nécessairement certaines contraintes, mais qu'à moins qu'il n'en résulte un fardeau excessif ou déraisonnable, ces contraintes s'effacent devant la nécessité d'accommoder. »

[Notre soulignement.]⁸⁴

En fait, l'objectif du devoir d'accommoder est de « faire en sorte que les services et installations auxquels le public a accès soient accessibles autant aux personnes ayant une déficience physique qu'à celles qui n'ont pas une telle déficience »⁸⁵. Ainsi :

« Les mesures d'accommodement [...] permettent aux personnes ayant une déficience d'avoir accès aussi facilement et indépendamment que possible aux installations et services publics. L'accès indépendant au même confort, à la même dignité et à la même sécurité que les personnes n'ayant aucune déficience physique est un droit fondamental de la personne pour les utilisateurs d'un fauteuil roulant. »⁸⁶

L'obligation d'accommodement raisonnable n'est toutefois pas absolue et ne doit pas imposer de contrainte excessive. Se pose dès lors la question des facteurs permettant de définir ce qu'est une contrainte excessive. À ce propos, il est possible de regrouper l'ensemble des facteurs dont il faut tenir compte en fonction de trois critères d'ordre fonctionnels :

- les limites des ressources financières et matérielles;
- l'entrave à l'exploitation de l'entreprise ou de l'institution;
- et l'atteinte aux droits d'autrui⁸⁷.

Il ne suffit toutefois pas d'affirmer qu'il y a contrainte excessive, encore faut-il en faire la démonstration⁸⁸. Or, « le niveau de preuve exigé aux fins de la démonstration de la contrainte excessive est élevé »⁸⁹. Dans l'arrêt *Grismer*, la Cour suprême expliquait qu'une exclusion n'est justifiable que si « le fournisseur de services a pris toutes les mesures d'accommodement possibles tant qu'il n'en a pas résulté pour lui une contrainte excessive »⁹⁰. Enfin, la Cour ajoute que la contrainte est excessive lorsqu'elle revêt « la forme d'une impossibilité, d'un risque grave ou d'un coût exorbitant »⁹¹. Plus récemment, la Cour suprême colligeait les éléments de jurisprudence suivants en vue d'établir s'il y a ou non contrainte excessive⁹² :

⁸⁴ *Id.*, par. 121-122.

⁸⁵ *Id.*, par. 162.

⁸⁶ *Id.*

⁸⁷ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 80, p. 39-40; Pierre BOSSET, « Les limites de l'accommodement : Le droit a-t-il tout dit? » (avril 2007) 8 (n° 3) *Éthique publique*.

⁸⁸ *Syndicat des employées et employés de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000 (SCFP-FTQ) c. Hydro-Québec*, 2006 QCCA 150, par. 102; inf. pour d'autres motifs : *professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000 (SCFP-FTQ)*, 2008 CSC 43, [2008] 2 R.C.S. 561; cité dans COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 35, p. 46.

⁸⁹ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Id.*, p. 46.

⁹⁰ *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)*, préc., note 82, par. 21.

⁹¹ *Id.*, par. 32.

⁹² Voir : *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, préc., note 45, par. 130-132 où sont notamment cités : *Commission ontarienne des droits de la personne c. Municipalité d'Etobicoke*, [1982] 1 ... (suite)

- Existe-t-il un risque suffisant qu'un objectif légitime comme la sécurité soit assez compromis pour justifier le maintien de la norme discriminatoire?
- A-t-on pris les mesures qui peuvent être raisonnables pour s'entendre sans que cela n'entrave indûment l'exploitation de l'entreprise de l'employeur et ne lui impose des frais excessifs?
- Existe-t-il une autre solution raisonnable?
- Les limites imposées à l'exercice du droit en cause sont-elles raisonnables?
- Le défendeur a-t-il démontré qu'il n'aurait pu prendre aucune autre mesure raisonnable ou pratique pour éviter les conséquences fâcheuses pour l'individu?
- Quel pourcentage de la totalité des fonds dont un fournisseur de services dispose est nécessaire pour remédier à l'obstacle?
- Quelle est la taille de l'entreprise et quelles sont les conditions économiques auxquelles elle est confrontée?
- Le fournisseur de service a-t-il la capacité de déplacer et récupérer les coûts dans son entreprise?
- A-t-il la possibilité d'obtenir un financement externe, y compris par déductions fiscales, et quelle est l'incidence d'un tel financement?
- Quel est le risque que le coût net à supporter compromette la survie de l'entreprise ou en modifie le caractère essentiel?

Pour reprendre les propos de la Cour, « il y a contrainte excessive lorsque les moyens raisonnables d'accommoder ont été épuisés et qu'il ne reste que des options d'accommodement déraisonnables ou irréalistes »⁹³.

Cela dit, « il faut s'en remettre aux faits de chaque cas et aux principes directeurs qui se dégagent de la jurisprudence pour répondre à la question de savoir si le coût estimatif de la mesure permettant de remédier à l'obstacle physique discriminatoire constituera une contrainte excessive »⁹⁴.

2 LE PROJET

2.1 L'objectif principal de cette démarche

L'objectif principal de cette démarche est de sensibiliser les grandes bannières du secteur de l'alimentation et des pharmacies aux conséquences possiblement discriminatoires des obstacles à l'accessibilité présents dans l'environnement interne et externe de leurs commerces associés. Nous visons à les convaincre de la nécessité de mettre en place des normes et des pratiques facilitant l'accès aux biens et services, notamment aux personnes en situation de handicap, et à obtenir de leur part des engagements significatifs à cet égard.

Pour ce faire, la Commission a mené une recherche terrain effectuée à partir d'un échantillon de commerces et a dégagé des constats relatifs aux divers obstacles possiblement

R.C.S. 202; *Commission ontarienne des droits de la personne c. Simpsons-Sears Ltd.*, [1985] 2 R.C.S. 536; *Central Okanagan School District No 23 c. Renaud*, [1992] 2 R.C.S. 970; *Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général)*, préc., note 67, 624; *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, préc., note 82.

⁹³ *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc., Id.*, par. 130.

⁹⁴ *Id.*, par. 131.

discriminatoires qu'on y retrouve. Ces obstacles peuvent être liés au cadre bâti, à l'aménagement et aux opérations de même qu'au service à la clientèle. De manière non exhaustive, nous avons cherché à connaître le degré de prise en compte, dans ce type d'établissement commercial, des droits et des besoins des personnes en situation de handicap. Ces constats généraux ont par la suite été présentés aux représentants des chaînes sélectionnées. Il s'agissait, d'une part, de leur rappeler leurs obligations juridiques, dont l'obligation d'accommodement raisonnable, puis, d'autre part, de les encourager à apporter des modifications respectueuses des principes du droit à l'égalité et de l'accessibilité universelle. Nous cherchions à obtenir des engagements concrets de leur part, non seulement pour les commerces visités, mais pour l'ensemble de leurs magasins, tant corporatifs que franchisés. À terme, nous souhaitons également encourager, par la diffusion de ce rapport, une meilleure prise en compte des droits et des besoins des personnes en situation de handicap dans l'ensemble de la société.

2.2 La nature du partenariat entre la Commission et la COPHAN

Les étapes préliminaires de ce projet de la Commission ont été réalisées en partenariat avec la COPHAN qui a collaboré au développement des paramètres de la démarche et à l'élaboration des outils d'évaluation. De plus, lors de la collecte de données, les équipes d'évaluateurs sur le terrain étaient généralement formées d'employés de la Commission et de personnes membres de la COPHAN, pour la plupart en situation de handicap moteur ou visuel.

Les étapes subséquentes, soit l'analyse des résultats et des engagements, l'organisation et la tenue des rencontres avec les représentants des chaînes, ainsi que la rédaction et la diffusion de ce rapport, ont été entièrement assumées par la Commission.

2.3 L'accessibilité des établissements d'alimentation et des pharmacies comme situation étudiée

Nous devons préciser ici les raisons qui ont motivé le choix des établissements d'alimentation et des pharmacies comme situation d'observation. Ce choix s'explique principalement par le fait que ces types de commerce sont fréquentés sur une base hebdomadaire par une proportion importante de la population, en grande partie parce qu'ils offrent une gamme de biens de consommation de première nécessité. Un établissement d'alimentation (épicerie ou supermarché) est un incontournable de la vie quotidienne étant donné qu'il « offre principalement en vente, en tout temps, [...] les produits ou un ensemble des produits suivants : des denrées alimentaires ou des boissons alcooliques pour consommation ailleurs que sur les lieux de l'établissement »⁹⁵. Ce secteur de la vente au détail est parmi les plus importants de l'économie du pays. En 2010, « les Canadiens ont dépensé 73,7 milliards \$ dans les supermarchés et autres épiceries »⁹⁶. Selon l'Enquête sur les dépenses des ménages (EDM)

⁹⁵ *Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux*, L.R.Q., c. H-21, art. 3.1.

⁹⁶ CONSEIL CANADIEN DU COMMERCE DE DÉTAIL, « Division alimentaire », [En ligne]. <http://www.retailcouncil.org/grocery/french/> (Consulté le 3 mars 2013).

de 2011, l'alimentation⁹⁷ arrive au troisième rang des dépenses par ménage, après le logement et le transport, avec en moyenne annuellement un total de 5 588 \$ en aliments achetés à l'épicerie⁹⁸.

Les pharmacies ont quant à elles l'exclusivité sur la vente de produits pharmaceutiques. Elles vendent également des produits hygiéniques et sanitaires. Outre ces caractéristiques, elles offrent généralement à leur clientèle des soins et des conseils pharmaceutiques spécialisés. Elles vendent aussi des produits d'aide à la mobilité (béquilles, cannes, déambulateurs et fauteuils roulants), divers supports et accessoires d'appui de même que des produits d'allaitement, pour ne nommer que ceux-ci. Par conséquent, en matière de biens et services, la pharmacie représente pratiquement un passage obligé pour les aînés, les personnes en situation de handicap ou ayant une limitation fonctionnelle ainsi que pour les femmes enceintes et les parents avec enfants en bas âge. Comme les établissements d'alimentation, les pharmacies représentent un lieu clef des activités quotidiennes, notamment pour les personnes en situation de handicap. Des obstacles à l'accessibilité dans ces commerces provoquent alors à une « rupture de la chaîne de déplacement »⁹⁹ et donc, des habitudes de ces personnes.

Plus globalement, les établissements d'alimentation et les pharmacies ont un lien direct avec la santé et le bien-être de la population en général. Un environnement non accessible en toute égalité risque d'avoir des impacts négatifs plus importants et plus ressentis auprès de certaines clientèles.

2.4 Présentation des chaînes et bannières sélectionnées

D'une part, précisons que les chaînes et bannières sélectionnées dans le cadre de ce projet n'ont pas été choisies parce qu'elles offriraient une performance moindre en matière d'accessibilité. Des commerces destinés à la vente d'autres biens de consommation comme les vêtements, les meubles, les produits quincaillers, le matériel électronique, auraient pu faire l'objet d'une démarche similaire.

D'autre part, ce projet ne cherche pas à établir une échelle sur laquelle on pourrait situer les différentes bannières visitées ainsi que leur niveau respectif de performance en matière d'accessibilité. Le nombre limité de commerces visités dans le cadre de cette démarche ne permet pas de dresser ce type de portrait. La variété des modèles d'affaires de ces différentes chaînes rendrait également tout exercice de comparaison pour le moins périlleux.

Le tableau 1 présente par ordre alphabétique les chaînes sélectionnées dans cette démarche de sensibilisation. À l'intérieur de chacune d'elles, on retrouve une répartition du nombre de commerces visités par bannières associées.

⁹⁷ L'alimentation qui se chiffre à 7 795 \$ par ménage canadien comprend les dépenses en aliments achetés à l'épicerie et au restaurant.

⁹⁸ STATISTIQUE CANADA, « Enquête sur les dépenses des ménages, 2011 » *Le Quotidien*, 30 janvier 2013, [En ligne]. <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/130130/dq130130b-fra.pdf> (Consulté le 25 avril 2013).

⁹⁹ SOCIÉTÉ LOGIQUE, *Vers l'accessibilité universelle du transport collectif. Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport*, ministère du Transport du Québec, 2010, p. 18.

Tableau 1 : Les chaînes sélectionnées

Compagnies Loblaw limitée	N visités
Loblaws	5
Maxi	3
Maxi et compagnie	2
Provigo	6
Total	16

Groupe Jean Coutu (PJC) inc.	N visités
Pharmacies Jean Coutu	6
Total	6

Groupe Uniprix (Uniprix inc.)	N visités
Pharmacies Uniprix	6
Total	6

Metro Richelieu inc.	N visités
Metro	4
Metro plus	3
Super c	5
Total	12

Shoppers Drug Mart	N visités
Pharmaprix	6
Total	6

Sobeys inc.	N visités
IGA	3
IGA Extra	2
Les Marchés Tradition	1
Total	6

2.5 Modèles d'affaires

Les chaînes sélectionnées présentent différents modèles d'affaires. Il s'agit d'une variable dont nous n'avons pas tenu compte pour déterminer notre échantillon, mais qui demeure néanmoins importante pour l'analyse des engagements de chacune d'elles. C'est la raison pour laquelle nous en distinguerons principalement deux, le modèle de type corporatif et de la franchise.

Une compagnie fonctionnant sur la base du modèle corporatif dispose d'un plein contrôle sur la gestion interne de ses magasins, car chacun d'eux constitue un « établissement opérant sous le nom du franchiseur et appartenant à ce dernier »¹⁰⁰.

Dans le modèle d'affaires de la franchise, un contrat d'affiliation lie le franchiseur et le franchisé¹⁰¹. À première vue, le niveau de contrôle du franchiseur n'est pas aussi important qu'à

¹⁰⁰ Stéphane TEASDALE, « Franchise 101 », dans S.F.C.B.Q., vol. 285, *Développements récents en droit de la franchise et des groupements 2008*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 97.

l'intérieur du modèle corporatif. Il peut être plus étendu ou plus limité, selon les modalités du contrat entre le franchiseur et le franchisé. Ce contrat comprend un ensemble de dispositions dont certaines sont relatives à la formation, aux locaux et à leur aménagement (« construction, équipements, meubles et accessoires »¹⁰²) et aux normes d'exploitation, dont le service à la clientèle. Les franchisés disposent d'une autonomie relative : ils sont identifiés par un même nom commercial, c'est-à-dire un « nom, dessin, logo, slogan ou autre signe distinctif, généralement légalement enregistré, permettant de distinguer les produits ou les services offerts par un franchiseur à ses franchisés de ceux offerts par d'autres ».¹⁰³

Habituellement, le franchiseur a l'obligation d'assurer une assistance auprès des franchisés « par une formation et une aide technique, mais aussi par une aide plus générale de gestion du commerce ».¹⁰⁴ Cela permet « [d'] assurer une uniformité du réseau et le respect de la méthode développée par le franchiseur ».¹⁰⁵ Le manuel d'exploitation apparaît comme un outil normatif important dans le cadre de ce modèle d'affaires. Il comprend les documents de référence « [...] conçus, rédigés et mis à jour par le franchiseur et remis au franchisé aux fins de l'exploitation de l'établissement franchisé [et contiennent] l'ensemble du savoir-faire, des méthodes, procédures, normes, standards, critères, directives, politiques, spécifications prescrits par le franchiseur pour que le franchisé puisse opérer son entreprise franchisée. »¹⁰⁶ À cet égard, un franchiseur peut prévoir des normes relatives à l'accessibilité universelle dans son manuel d'exploitation.

Par ailleurs, toujours dans le cadre du modèle de la franchise, il existe parfois une association de franchisés (par exemple, un comité des pairs) qui peut exercer un certain rapport de force sur ce dernier. Selon les cas, ces associations peuvent représenter ou non, « une limite potentielle à l'autonomie autrement presque absolue du franchiseur à gérer son réseau conformément à ses propres intérêts »¹⁰⁷. Ces associations peuvent également jouer le rôle d'agent de changement à l'intérieur d'un regroupement.

Comme nous pourrions le constater lors de l'analyse des engagements de chacune des chaînes, la dominance d'un modèle d'affaires au sein d'une entreprise peut avoir des conséquences sur les moyens qu'elle pourra envisager prendre quant aux changements à apporter et au calendrier de réalisations. Bien que le modèle d'affaires puisse avoir des impacts sur les efforts à mobiliser en vue d'offrir un environnement performant en matière d'accessibilité universelle, cette caractéristique ne doit toutefois pas servir de prétexte pour retarder ou bloquer les améliorations à apporter. Même si les moyens et les responsabilités respectives des acteurs en cause peuvent différer, l'obligation d'accommodement raisonnable demeure.

¹⁰¹ Pascale CLOUTIER et Marie-Hélène GAY, « La responsabilité contractuelle et extracontractuelle du franchiseur à l'égard des franchisés et des tiers », dans S.F.C.B.Q., vol. 285, *Développements récents en droit de la franchise et des groupements 2008*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 138.

¹⁰² S. TEASDALE, préc., note 100, p. 114.

¹⁰³ *Id.*, p. 98.

¹⁰⁴ P. CLOUTIER et M.-H. GAY, préc., note 101, p. 135.

¹⁰⁵ *Id.*, pp. 135-136.

¹⁰⁶ *Id.*, p. 98.

¹⁰⁷ *Id.*, p. 119.

Les chaînes suivantes peuvent être regroupées dans le modèle d'affaires de la franchise et ce, bien qu'elles comprennent parfois une faible proportion de magasins corporatifs: Sobeys inc., Groupe Jean Coutu (PJC) inc., Shoppers Drug Mart et Groupe Uniprix (Uniprix inc.).

Les Compagnies Loblaw limitée et Metro Richelieu inc. présentent quant à eux un modèle mixte d'affaires, car on y retrouve dans des proportions importantes à la fois des magasins corporatifs et franchisés.

2.6 Distribution géographique des commerces visités

Compte tenu des objectifs du projet, notre échantillon devait comprendre une diversité de commerces identifiés aux principales bannières de l'alimentation et des pharmacies présents au Québec. Comme en témoigne le tableau 2, notre échantillon comprend des commerces de Alma, Gatineau, des Îles-de-la-Madeleine, Laval, Longueuil, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke, St-Jérôme, Terrebonne et Victoriaville.

Tableau 2 : Localisation des établissements d'alimentation et des pharmacies

	Île de Montréal	Couronnes Nord et Sud de Montréal	Québec et autres régions	Total
Établissements d'alimentation	16	8	10	34
Pharmacies	12	3	3	18
Total	28	11	13	52

Cette distribution géographique permet d'intégrer divers types de magasin ayant chacun des contraintes particulières du point de vue de l'accessibilité. À titre d'exemple, la facilité d'accès à un stationnement répondant aux besoins des personnes en situation de handicap n'est pas la même dans un centre-ville que dans un commerce situé en banlieue. Elle peut également être différente selon que le commerce se situe en région ou dans une grande ville.

2.7 Grille d'évaluation des commerces

Comme nous l'indiquons précédemment, l'outil de collecte de données est le fruit de la collaboration entre la Commission et la COPHAN. La Société Logique, un organisme de consultation en aménagement et voué à la promotion de l'accessibilité universelle qui est membre de la COPHAN, a participé plus activement à l'élaboration de la grille d'évaluation ayant servi aux évaluateurs lors des 52 visites de magasins. Cet outil englobe un ensemble représentatif de limitations et permet d'observer et de noter les principaux obstacles présents dans ce type de commerce. Il recouvre trois dimensions de l'accessibilité universelle :

- la fluidité de la circulation à travers les zones des magasins;
- l'accessibilité autonome aux installations (réfrigérateurs, comptoirs de services, caisses, etc.);
- la qualité des interactions avec le personnel.

La grille a été conçue dans l'esprit d'une chaîne de déplacement¹⁰⁸ et d'actions généralement effectuée dans le cadre d'un parcours normal d'achats. En effet, cette grille a été découpée par zones : le stationnement, l'entrée, les allées, la disposition des produits (tablettes, réfrigérateurs, congélateurs et comptoirs de fruits et légumes), le comptoir de services, les salles de toilettes et les comptoirs-caisses. La qualité du service à la clientèle et des autres services offerts en magasin est également traitée par la grille. Des questions et sous-questions associées à chacune des zones permettent d'établir de manière détaillée si les dimensions architecturales, les aménagements ou les services obtenus respectent ou non les normes d'accessibilité universelle dans chacune des zones.

En somme, cet outil permet d'obtenir des données descriptives, c'est-à-dire de documenter les principaux obstacles observés dans les commerces visités et de dégager des constats généraux.

2.8 Les évaluations des commerces

Les visites et évaluations des 52 commerces ont eu lieu entre le 10 décembre 2010 et le 6 juin 2011. La collecte de données a été effectuée de manière anonyme, c'est-à-dire sans que les bannières, les commerçants ou les membres du personnel ne soient informés du projet en cours. Nous avons ainsi pu préserver l'intégrité des environnements à l'étude et assurer la fiabilité des matériaux recueillis. En effet, étant donné que la démarche d'évaluation demeurait inconnue des établissements sélectionnés, aucune tentative de maquillage ou de dissimulation (par exemple, désencombrer les allées) n'a pu être entreprise avant notre arrivée, ce qui aurait certainement affecté la qualité des données recueillies.

Les visites ont été effectuées en équipe d'évaluateurs composée de représentants de la Commission et de la COPHAN. Une personne en situation de handicap faisait généralement partie de l'équipe, ce qui a permis d'identifier plus facilement la diversité des barrières présentes, mais qui demeurent bien souvent imperceptibles pour une personne sans handicap. Lors des visites, les évaluateurs ont joué le rôle d'un client type effectuant normalement ses achats. Le but était toutefois autre : il s'agissait de comptabiliser les différentes barrières architecturales, opérationnelles ou comportementales observées et expérimentées tout au long du circuit d'achats.

La plupart du temps, les évaluateurs ont adopté la posture de l'observateur distancié portant attention aux détails, leur regard orienté par la grille d'analyse. À quelques occasions, ils ont photographié discrètement les lieux afin de documenter les obstacles rencontrés. À travers les zones des magasins, les évaluateurs ont pris des notes. Puis, après chaque visite, ils ont mis en commun leurs observations et les ont consignées dans une même grille.

¹⁰⁸ « Pour réaliser ses habitudes de vie et exercer ses choix, une personne doit accomplir un enchaînement d'activités. Aussitôt qu'elle rencontre un obstacle dans l'accomplissement d'une de ces activités, il peut y avoir rupture. » SOCIÉTÉ LOGIQUE, préc., note 99, p. 18.

Au total, 52 grilles d'analyse ont donc été remplies. Les données recueillies pour chaque commerce associé à une même bannière ont par la suite été inscrites à l'intérieur d'un tableau divisé par zones de magasin¹⁰⁹.

Les résultats n'ont pas une prétention d'exhaustivité. Ils témoignent d'obstacles rencontrés dans 52 commerces associés à l'industrie de l'alimentation et aux pharmacies. Par ailleurs, à quelques détails près, ces résultats n'ont pas été contestés au moment où la Commission a rencontré individuellement chacune des chaînes pour présenter les constats présents à l'intérieur des commerces associés à l'une ou l'autre de leurs bannières¹¹⁰.

3 LES PRINCIPAUX CONSTATS

À la suite de cette collecte de données, nous pouvons conclure qu'aucun des commerces visités n'est dépourvu d'obstacles à l'accessibilité. En effet, dans la très grande majorité des cas, on rencontre un certain nombre d'obstacles, souvent similaires, qui nuisent aux personnes en situation de handicap dans l'accès à ces commerces de détail. Il est important de noter que ces obstacles à l'accessibilité ne découlent pas toujours de contraintes architecturales.

Les constats présentés ici visent à illustrer de façon succincte les obstacles significatifs rencontrés lors de nos visites d'évaluation. Nous y rapportons également les bonnes pratiques observées en cours de route. Pour une présentation des résultats répartis par bannières, nous vous dirigeons vers les annexes de ce document.

3.1 Les abords du commerce

L'espace de stationnement et de trottoir est le lieu d'arrivée et de départ des consommateurs. Il s'agit de la première zone évaluée dans le cadre de ce projet, car y débute le parcours du processus d'achats. Dans cette zone, nous nous sommes attardés à la présence ou non de stationnements réservés près de l'entrée des commerces et à la qualité de leur signalisation. Afin d'évaluer les obstacles présents sur le parcours des personnes arrivant par le transport adapté ou par les voies piétonnes, nous avons porté une attention particulière à la présence d'un débarcadère et d'un bateau pavé qui consiste en un « abaissement du niveau du trottoir [pour] passer facilement et confortablement du trottoir à la rue »¹¹¹. Le tableau 3 présente nos principaux constats pour cette zone.

¹⁰⁹ Les informations colligées à partir des magasins identifiés aux bannières IGA (3), IGA extra (2) et Marché tradition (1) ont été rassemblées à l'intérieur du même tableau aux fins de l'analyse. Il en va de même des magasins visités sous les bannières Maxi et Maxi et cie.

¹¹⁰ Les commentaires des représentants des bannières en ce qui a trait spécifiquement à la validité des constats présentés visaient pour la plupart à souligner des situations qui avaient changé depuis la collecte de données, notamment en raison de rénovations et d'amélioration déjà effectuées. D'autres changements ont pu être apportés depuis.

¹¹¹ INSTITUT DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE DE QUÉBEC (IRD PQ), *Guide pratique d'accessibilité universelle – Manuel d'utilisation*, Ville de Québec et Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS), Université Laval, 2003, p. 8.

Tableau 3 : Les abords du commerce

Stationnement réservé
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi les 18 pharmacies visitées, 8 ont au moins un stationnement réservé pour les personnes en situation de handicap. ▪ Dans les 12 pharmacies de l'Île de Montréal que nous avons visitées, 3 ont au moins un stationnement réservé et 9 n'en ont aucun. ▪ Les 3 pharmacies visitées en région ont au moins un stationnement réservé pour personnes en situation de handicap. ▪ Sur les 3 pharmacies visitées en banlieue, 2 ont un stationnement adjacent à leur commerce et, parmi celles-ci, une seule pharmacie a des places réservées. ▪ Parmi les 34 établissements d'alimentation visités, 32 proposent au moins un espace de stationnement réservé, dont 22 sont situés près de l'entrée et 2 près de l'ascenseur, ce qui facilite l'arrivée et le départ des personnes en situation de handicap. ▪ Les 2 établissements d'alimentation n'ayant pas d'espace réservé sont situés à Montréal. ▪ Parmi les 34 établissements d'alimentation visités, 28 disposent d'une allée latérale de stationnements assez large. ▪ Dans 3 cas, l'allée latérale demeure trop étroite, notamment dans un stationnement intérieur où l'escalier était de plus encombré au moment de la visite. ▪ Dans 3 établissements d'alimentation visités, les stationnements réservés sont encombrés d'étals de fleurs, de sacs de sable ou utilisés par un camion lors de l'évaluation.
Signalisation
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans les 32 établissements d'alimentation visités ayant au moins un espace de stationnement réservé, 28 présentent une signalisation adéquate ▪ La signalisation a été jugée plus ou moins adéquate dans 3 établissements d'alimentation parce que le marquage au sol ou le panneau était inexistant. ▪ Parmi les 8 pharmacies ayant au moins un stationnement réservé pour les personnes en situation de handicap, 3 offrent une signalisation peu ou pas adéquate (panneau et marquage au sol).
Bateau pavé et débarcadère
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8 pharmacies n'ont ni bateau pavé ni débarcadère alors que 5 ont soit l'un, soit l'autre et seulement 2 ont les deux. ▪ Dans 13 établissements d'alimentation, on retrouve au moins un bateau-pavé ainsi qu'un débarcadère bien que ceux-ci puissent être éloignés de l'entrée principale. ▪ 3 établissements d'alimentation n'ont ni bateau pavé, ni débarcadère et 13 autres ont soit l'un, soit l'autre.
Parcours
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans 12 pharmacies, le parcours jusqu'à l'entrée est de plain-pied. ▪ 30 parcours d'établissements d'alimentation sont de plain-pied. ▪ Dans 2 pharmacies et 2 établissements d'alimentation, le parcours est mal délimité. ▪ 1 parcours d'établissements d'alimentation est mal éclairé. ▪ Dans 2 établissements d'alimentation, le parcours est moins bien adapté puisqu'il traverse soit le stationnement, soit une voie de circulation et il n'est pas sécurisé. ▪ Dans un autre établissement d'alimentation, le parcours jusqu'à l'entrée était encombré de chariots. ▪ 3 parcours de commerces sont munis de rampe d'accès.

N de commerces visités : 52 (Établissements d'alimentation : 34; Pharmacies : 18)

Il est important de noter que les obstacles qu'on retrouve dans la zone du stationnement et aux abords du commerce seront démultipliés en intensité à la sortie du magasin pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle, étant donné qu'elles peuvent se retrouver chargées de sacs et de paquets contenant leurs achats, ce qui peut limiter du même coup leurs mouvements.

Par ailleurs, à la lecture des constats, on retrouve moins d'espaces de stationnements réservés pour les personnes en situation de handicap dans les pharmacies que dans les établissements

d'alimentation visités et, parmi les pharmacies de la métropole, rares sont celles qui en possèdent.

En outre, même si l'ensemble des commerces disposait d'espace de stationnement réservé, on ne saurait se limiter à cet élément pour évaluer le niveau d'accessibilité précédant l'entrée des magasins. D'une part, toute personne en situation de handicap ne satisfait pas nécessairement les critères permettant d'obtenir une vignette de stationnement pour personne handicapée¹¹², tel qu'établis par la Société d'assurance automobile du Québec. D'autre part, tous n'utilisent pas une voiture pour leurs déplacements. Plusieurs arrivent par le transport en commun régulier ou adapté et par les voies piétonnes. D'autres aspects devraient donc être pris en compte pour rendre cette zone accessible.

Dans certains cas, il faudrait d'abord s'assurer que les stationnements réservés aux personnes en situation de handicap servent uniquement à cette fin. Les commerçants ne peuvent utiliser ces espaces à leur guise pour, par exemple, y placer des étals de fleurs ou toute autre marchandise destinée à la vente.

Sans entrer dans les détails qui dépendront de l'application des principes relatifs à l'obligation d'accommodement raisonnable dans chaque cas, notons que divers correctifs devraient aussi être apportés pour s'assurer que l'ensemble de la clientèle puisse s'y déplacer facilement et de manière sécuritaire. Seulement à titre d'exemple, l'amélioration de la signalisation avec marquage au sol et panneau simplifierait le repérage des stationnements réservés et l'orientation dans cette zone. L'élargissement d'allées latérales pourrait également faciliter les manœuvres, dont le débarquement et l'embarquement des personnes ayant des limitations motrices. La mise en place d'un débarcadère, permettant le départ et l'arrivée des personnes par le transport adapté, tout comme l'intégration au trottoir d'un bateau pavé, favorisant la poursuite des activités routinières sans interruption dans la « chaîne de déplacement »¹¹³, apparaissent aussi comme des aménagements en phase avec l'accessibilité universelle. La délimitation du parcours menant à l'entrée ainsi que le dégagement des objets susceptibles d'obstruer le passage (par exemple, les charriots d'épicerie) constituent en outre des initiatives susceptibles de prévenir les accidents.

Pour les quelques commerces qui n'ont pas de stationnement réservé en raison de leur localisation en milieu urbain, des démarches pourraient par exemple être entreprises ou poursuivies avec les municipalités afin que des espaces de stationnement réservé sur la rue soient prévus pour leur clientèle. Cette suggestion pourrait également valoir quant à l'intégration d'un bateau pavé ou d'un débarcadère à la chaîne de trottoir.

¹¹² Les principaux critères établis par la Société d'assurance automobile du Québec sont les suivants : « Vivre une situation de handicap qui occasionne une perte d'autonomie ou qui risque de compromettre sa santé et sa sécurité dans ses déplacements sur une distance qui ne nécessite pas l'utilisation d'un moyen de transport; [et] Fournir, s'il y a lieu, une évaluation démontrant une incapacité d'une durée d'au moins 6 mois. », [En ligne]. http://www.saaq.gouv.qc.ca/envrac/vign_station/demande.php

¹¹³ SOCIÉTÉ LOGIQUE, préc., note 99.

3.2 L'entrée des magasins

Une fois le stationnement franchi, il reste à traverser l'entrée pour parvenir à l'intérieur du commerce. Aux fins d'évaluation de cette zone, nous avons notamment porté notre attention sur la présence ou non de marches pour y accéder, au type de portes installées, à la facilité de les ouvrir ou d'atteindre le bouton de commande, à l'aire de manœuvre prévue pour circuler dans le vestibule et à la présence ou non de barrières suivant les portes d'entrée. Le tableau 4 présente les principaux constats associés à cette zone.

Tableau 4 : L'entrée des commerces

Portail
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans 1 pharmacie, on retrouve une colonne devant l'entrée extérieure réduisant l'aire de manœuvre. ▪ Dans 1 établissement d'alimentation, on retrouve des marches devant l'entrée. ▪ Dans 2 pharmacies, des marches précèdent l'entrée et dans 1 de ces cas, un employé accompagne la personne vers l'entrée secondaire après que cette dernière ait utilisé une sonnette. ▪ Dans au moins 37 commerces, le seuil est plat et biseauté. ▪ Dans 3 pharmacies, le seuil d'entrée est surélevé. ▪ Dans 1 établissement d'alimentation, un monte-charge très étroit précède l'entrée secondaire accessible.
Portes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans une pharmacie, la porte est ouverte en permanence sur l'intérieur du centre commercial. ▪ Dans 43 commerces, on retrouve des portes automatisées, généralement coulissantes. ▪ Dans 2 commerces, bien que les portes soient automatisées, le bouton d'activation est difficile d'accès. ▪ Dans 1 pharmacie les portes automatisées étaient défectueuses le jour de notre visite. ▪ Dans 1 établissement d'alimentation, des portes battantes suivent les premières portes automatisées du commerce, ce qui crée des difficultés de manœuvre. ▪ Dans 5 pharmacies, dont 4 d'une même chaîne, il y a des portes battantes lourdes à ouvrir dont les poignées sont souvent trop hautes. ▪ Dans un commerce d'alimentation, on retrouve des portes intérieures et extérieures qui sont battantes et dont les vitres sont tapissées d'affiches, ce qui ne permet pas aux employés du commerce de voir les personnes qui pourraient avoir besoin d'une assistance.
Aire de manœuvre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans au moins 38 commerces, l'aire de manœuvre des entrées a été jugée suffisante. ▪ Dans 4 commerces, l'aire de manœuvre y a été jugée insuffisante, généralement en raison d'un vestibule conçu avec un angle de quatre-vingt-dix degrés. ▪ Dans 22 commerces, on retrouve immédiatement après l'entrée divers types de barrières (tourniquets ou barres latérales au niveau du visage des personnes en fauteuil roulant) qui peuvent nuire à la circulation des personnes. ▪ Dans certains cas, l'assistance d'un employé est nécessaire à cette étape, car ces barrières sont infranchissables sans aide, bien que quelques-unes étaient adaptées ou amovibles.
Paniers
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans 4 établissements d'alimentation, on ne retrouve pas de paniers disponibles à l'entrée.

N de commerces visités : 52 (Établissements d'alimentation : 34; Pharmacies : 18)

Comme pour le stationnement, il est important de souligner que les difficultés qu'on retrouve au niveau du vestibule des commerces peuvent également être accrues à la sortie du commerce, au moment où les personnes repartent avec leurs achats.

De manière plus précise, on constate que certains éléments problématiques appartiennent davantage au cadre bâti. Nous faisons notamment référence ici aux vestibules conçus avec un angle prononcé, à la colonne de soutènement placée devant l'entrée ou encore aux marches précédant l'entrée.

Bien que ces éléments ne se qualifient pas automatiquement au titre de contrainte excessive, la Commission convient que l'élimination d'obstacles de cette catégorie peut parfois être plus complexe ou onéreuse. On ne saurait ignorer les contraintes architecturales et les coûts pouvant être associés à ce type de transformations et un délai peut être nécessaire pour la réalisation de certains aménagements.

Cela dit, rappelons que les mesures d'accommodement raisonnable doivent être évaluées au cas par cas. Le droit à l'égalité et l'obligation d'accommodement raisonnable obligent ainsi le fournisseur de service à prendre toutes les mesures d'accommodement possibles tant qu'il n'en résulte pas pour lui une contrainte excessive¹¹⁴. Des bâtiments anciens, ayant une valeur historique, ont par exemple pu être modifiés tout en conciliant accessibilité universelle et respect du patrimoine.

Par ailleurs, et bien qu'il appartienne aux fournisseurs de services de déterminer l'étendue des changements qui seront faits de même que l'échéancier de réalisation associé à chacun d'eux, on peut penser que certains correctifs à apporter dans cette zone demanderont peu d'efforts. Toujours à titre d'exemple, le retrait des affiches collées aux fenêtres des portes, la réparation de celles-ci, la mise à la disposition du public de paniers d'achats et la correction d'un seuil de portes surélevé appartiennent à la catégorie des travaux mineurs pouvant être réalisés rapidement. De même, le dégagement des barrières suivant l'entrée ou l'installation d'un passage adapté à ce stade pourrait très certainement être fait dans un délai rapproché. Le changement de certaines portes (en préconisant des modèles coulissants et automatisés) et l'abaissement de leur bouton de commande sont en outre envisageables à court ou moyen terme selon les cas.

3.3 La circulation dans le magasin

Comme nous pourrions le constater à la lecture des tableaux 5, 6, 7, 8, 9 et 10, le préjudice pouvant être subi dans l'accès aux biens et services ne s'arrête pas au seuil des établissements. On constate également des lacunes dans l'environnement interne des commerces. En ce qui concerne la circulation dans le magasin, nous nous sommes tout particulièrement attardés au nombre d'étages sur lesquels chacun des commerces est aménagé, la conformité des moyens pour accéder aux étages, la mise à la disposition d'une AMM pour la clientèle, la largeur et le dégagement des allées et de leurs extrémités ainsi que la qualité de l'affichage des produits, c'est-à-dire la grosseur de l'écriture et le contraste des couleurs permettant de bien lire les prix et les soldes offerts par le commerçant. Le tableau 5 rend compte des obstacles observés à cet égard.

¹¹⁴ Préc., notes 82 à 94.

Tableau 5 : La circulation dans le magasin

Nombre d'étages
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 51 des 52 commerces visités sont situés sur un même étage. ▪ Une pharmacie visitée est aménagée sur deux niveaux et il n'y a pas d'ascenseur pour se rendre au comptoir d'ordonnance situé au deuxième étage. ▪ Dans 4 établissements d'alimentation d'une même bannière, les salles de toilette du magasin sont situées à l'étage et on y accède par ascenseur. Dans 2 des 4 magasins, l'ascenseur n'était pas signalisé adéquatement, ne comportait pas d'inscription en braille sur les touches de commande et, dans 1 cas, les portes se fermaient trop rapidement et trop fortement.
Disponibilité d'une AMM (quadriporteur ou triporteur)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 16 établissements d'alimentation mettent à la disposition de leur clientèle au moins une AMM et dans 11 commerces celles-ci ont un panier. ▪ Seule 1 pharmacie dispose d'une AMM et elle est partagée avec l'ensemble des magasins du centre commercial. ▪ Parmi les 17 commerces où l'on retrouve au moins une AMM mise à la disposition de la clientèle, 2 commerces présentent des problèmes de circulation dans l'ensemble de leurs allées ou dans certaines parties d'entre elles.
Allées
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La plupart des commerces visités présentent des allées d'une largeur adéquate (50/52). ▪ Parmi les 50 magasins ayant des allées d'une largeur adéquate, 24 commerces présentent des obstacles à des degrés divers. ▪ Les obstacles observés dans les allées de ces 24 commerces ont trait principalement aux présentoirs et aux boîtes disposés aléatoirement ainsi qu'aux extrémités qui sont non dégagées. ▪ Proportionnellement, cet obstacle semble se retrouver davantage dans les pharmacies (12/18). ▪ Dans 2 établissements d'alimentation, il est plus difficile de circuler dans la section des bières à cause principalement de l'empilement des caisses d'alcool. ▪ Dans 1 autre établissement d'alimentation, c'est la section des fruits et légumes qui représente un défi à cause de la disposition des étales.
Affichage
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans 17 commerces visités, l'affichage des produits et des prix étaient peu ou pas adéquat, soit à cause d'une écriture trop petite ou peu contrastée.

N de commerces visités : 52 (Établissements d'alimentation : 34; Pharmacies : 18)

Un peu moins de la moitié des 34 épicerie et supermarchés visités mettent à la disposition de leur clientèle une AMM, généralement un quadriporteur ou un triporteur. Comme la Commission le rapportait dans un récent avis, « les AMM permettent une meilleure autonomie aux personnes qui n'ont pas la capacité physique de marcher sur de moyennes ou courtes distances »¹¹⁵. Ces appareils peuvent donc être d'une grande utilité compte tenu des grandes superficies à parcourir pour effectuer ses achats, tout particulièrement dans les établissements d'alimentation de plus grande surface. On retrouve une AMM dans une seule pharmacie (partagée avec les autres commerces du centre commercial), ce qui s'explique peut-être par le fait que ces commerces occupent généralement des locaux de plus petite dimension que les épicerie et les supermarchés. Pour terminer avec la présence d'AMM, notons que dans les 17 commerces où l'on retrouve ces appareils, leurs allées et extrémités sont apparues larges et dégagées. Deux commerces performant toutefois moins bien à cet égard.

¹¹⁵ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 23, p. 4, citant INSTITUT NATIONAL DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC, *Avis de santé publique sur la circulation des aides motorisées sur le réseau routier*, mai 2011, p. 30.

En ce qui concerne le nombre d'étages, seul un commerce de notre échantillon est aménagé sur plusieurs paliers. Cette pharmacie n'a pas d'ascenseur et, par le fait même, ne permet pas à la clientèle ayant des limitations motrices de se rendre à la mezzanine où se trouve le comptoir de laboratoire. Il s'agit de l'un des obstacles les plus importants qui nous ont été donnés d'observer parmi les 52 visites effectuées. À plus forte raison, ce commerce n'a prévu aucun moyen visant à pallier cet obstacle. Par exemple, une aire de service pourrait être installée au rez-de-chaussée de façon à permettre à un pharmacien de rencontrer la clientèle contrainte par cet obstacle et, le cas échéant, de transmettre ordonnances en toute confidentialité. Notons par ailleurs que dans deux commerces où les toilettes se trouvent à l'étage, l'ascenseur pour s'y rendre n'est pas conforme, soit parce que le dispositif de commande n'avait pas d'écriture en braille, soit parce que le mécanisme de fermeture des portes était inadéquat et peu sécuritaire.

Enfin, un problème qui touche près de la moitié des commerces visités a trait à la circulation dans les allées et à leurs extrémités. En effet, il est très fréquent d'y retrouver des boîtes et des présentoirs qui nuisent considérablement aux déplacements. Comme le démontrent nos constats, dans certains cas, ce sont certains rayons spécifiques des établissements d'alimentation qui représentent des défis du point de vue de l'accessibilité alors que la circulation dans les autres zones est plus fluide. À quelques reprises, en effet, il a été plus difficile de circuler dans la section des fruits et légumes et près de certains réfrigérateurs à alcool. Nous verrons dans la sous-section suivante que d'autres difficultés apparaissent au moment de choisir les marchandises.

3.4 L'accès aux produits

Le choix et la préhension des produits, étapes qui devraient être simples durant l'expérience de magasinage, comportent aussi leur lot d'embûches. Pour évaluer cet aspect, nous avons dirigé notre attention sur la disposition des produits sur les tablettes, sur l'aire de manœuvre aux abords des congélateurs et des réfrigérateurs, sur la hauteur des poignées de ces appareils ainsi que sur la facilité à choisir et prendre les produits des congélateurs de type bac et ceux disposés sur les étales de fruits et légumes. Le tableau 6 fait état de certains obstacles relevés.

Tableau 6 : L'accès aux produits

Tablettes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans 10 commerces visités, les produits lourds et volumineux ne sont pas toujours placés sur les tablettes du bas, ce qui limite leur préhension.
Réfrigérateurs et congélateurs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'exception de 2 commerces, l'aire de manœuvre devant les réfrigérateurs et congélateurs est règle générale suffisante. ▪ Les portes des réfrigérateurs et des congélateurs verticaux se sont avérées difficiles à ouvrir dans 24 commerces d'alimentation visités étant donné que leurs poignées sont placées trop haut. ▪ Dans 16 établissements d'alimentation visités, le contenu des congélateurs de type bac s'est avéré difficile à sélectionner et à atteindre étant donné qu'ils sont trop hauts.
Comptoirs de fruits et légumes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans 4 établissements d'alimentation, l'aire de manœuvre devant les comptoirs de fruits et légumes était insuffisante.

- Dans 28 établissements d'alimentation visités, la hauteur des présentoirs de fruits et légumes est généralement inadéquate ce qui rend difficile la sélection des produits.

N de commerces visités : 52 (Établissements d'alimentation : 34; Pharmacies : 18)

La plupart des informations rapportées dans le tableau précédent concernent uniquement les établissements d'alimentation étant donné que nous avons évalué les réfrigérateurs, congélateurs et comptoirs de fruits et légumes. Seule la disposition des produits sur les tablettes englobe les deux types de commerce. Les problèmes associés aux tablettes se retrouvent davantage dans les établissements d'alimentation que dans les pharmacies, ce qui a probablement trait à la nature des produits qui y sont vendus. Les commerçants pourraient toutefois intégrer cette préoccupation dans les normes de placement de produits, si ce n'est déjà fait, et s'assurer que celles-ci soient respectées au moment de son application.

En ce qui concerne les réfrigérateurs et les congélateurs verticaux, un des problèmes largement répandus se rapporte à la difficulté d'ouvrir leur porte, étant donné que leur poignée est placée trop haut. Lorsque ces appareils ont des poignées qui longent complètement la porte, celles-ci sont généralement plus faciles à ouvrir. Pour les appareils ne pouvant être modifiés à court terme, des solutions techniques devraient être recherchées par les différentes chaînes afin de faciliter l'ouverture des portes des réfrigérateurs et congélateurs existants.

En ce qui a trait par ailleurs aux congélateurs horizontaux, un peu plus du tiers des épiceries et des supermarchés disposaient d'appareils inaccessibles, également en raison de leur hauteur. En effet, une personne en fauteuil roulant ou de petite taille, par exemple, peut éprouver de la difficulté à choisir et prendre les produits qui y sont placés.

En dernier lieu, on constate que dans plus de la moitié des commerces visités, les comptoirs de fruits et légumes gagneraient à être abaissés ou modifiés. Encore une fois, différents aménagements devront ici être envisagés au cas par cas. L'ajout d'une aire de dégagement sous les étals pourrait par exemple permettre aux personnes en fauteuil roulant de s'approcher davantage et augmenterait par le fait même leur liberté de mouvement.

3.5 Le comptoir de services

Le comptoir de services est un point de repère très important pour les personnes en situation de handicap qui ont besoin d'un service adapté pour leur magasinage. C'est en effet à ce comptoir qu'elles peuvent demander de l'aide ou s'informer. C'est pour cette raison que la facilité avec laquelle on peut repérer le comptoir de services à partir de l'entrée du magasin constitue une caractéristique évaluée dans le cadre du projet.

Nous avons en outre considéré la convivialité de ces comptoirs, c'est-à-dire la capacité qu'ont les personnes s'y référant, notamment celles en fauteuil roulant ou de plus petite taille, à voir le personnel et à être vues de celui-ci. À cet égard, nous avons porté attention à la hauteur du comptoir et au niveau d'encombrement qu'on y retrouve, car divers supports visuels posés à cet endroit (objets, affichettes et publicités) pourraient interférer dans le champ de vision des employés ou de la clientèle.

Nous avons également examiné les comptoirs de laboratoire des pharmacies, afin de vérifier s'ils sont pourvus d'une aire de dégagement permettant aux personnes en fauteuil roulant de s'approcher du comptoir et obtenir un service en toute confidentialité. Enfin, nous avons vérifié si une affiche informait la clientèle qu'un service adapté était offert. Le tableau 7 rend compte des principaux constats associés à cette zone.

Tableau 7 : Le comptoir de services

Repérage
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi les 18 pharmacies visitées, il a été difficile de repérer le comptoir de services dans 11 cas. ▪ Dans 10 établissements d'alimentation, le repérage du comptoir de services est également apparu difficile.
Offre de service pour personnes ayant besoin d'une assistance
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi les 52 commerces visités, 1 seul établissement d'alimentation avait une affiche proposant à la clientèle un service adapté offert aux personnes ayant besoin d'une assistance.
Convivialité du comptoir de service
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 10 comptoirs de services ont été jugés peu ou pas conviviaux en raison de leur hauteur inadéquate ou du fait qu'ils étaient encombrés, faisant ainsi obstacle aux communications. ▪ Dans 34 commerces, le comptoir de services était dépourvu d'aire de dégagement permettant à une personne en fauteuil de s'approcher du comptoir. ▪ Le comptoir de laboratoire de 7 pharmacies était également dépourvu d'aire de dégagement, ce qui peut offrir de moins bonnes garanties au niveau de la confidentialité des informations échangées.

N de commerces visités : 52 (Établissements d'alimentation : 34; Pharmacies : 18)

Dans plus de la moitié des pharmacies visitées, le comptoir de services est difficile à trouver à partir de l'entrée. Pour les établissements d'alimentation, c'est un peu moins du tiers des commerces qui ont ce problème. Cet obstacle a peut-être un lien avec l'absence quasi généralisée d'affiche informant d'une offre de service adapté pour les personnes ayant besoin d'assistance. Une fois encore, l'amélioration nécessaire n'apparaît pas a priori représenter une contrainte excessive.

En ce qui concerne plus particulièrement la convivialité des comptoirs de services, les défauts observés découlent de leur encombrement. En fait, les trop nombreuses marchandises et affiches qui y sont installées créent une barrière à la communication entre le personnel et certains membres de leur clientèle. Ce type de correctifs est probablement facile à apporter.

D'autres lacunes observées ont plutôt trait à du mobilier inadéquat. En effet, des comptoirs sont trop hauts et d'autres sont dépourvus d'aire de dégagement, ce qui empêche les personnes en fauteuil roulant de s'approcher convenablement du comptoir. Cette lacune, lorsqu'elle s'applique aux comptoirs de laboratoire des pharmacies, peut avoir des impacts encore plus négatifs. Le degré de confidentialité garanti aux personnes s'avère ainsi grandement diminué, et ce, au moment où elles échangent des informations ayant trait à leur santé. Pour cette raison, cet aspect apparaît comme un élément important en ce qui concerne les changements à apporter.

3.6 Les salles de toilettes

Pour les salles de toilettes, nous avons examiné la présence ou non d'une signalisation adéquate, l'étendue de l'aire de manœuvre devant la porte, la facilité avec laquelle une personne en fauteuil roulant peut y entrer et la conformité des aménagements prévus à l'intérieur (barre d'appui, miroir, cabinet et éclairage). Le tableau 8 fait état des observations colligées à partir de ces critères.

Tableau 8 : Les salles de toilettes

Niveau de conformité
<ul style="list-style-type: none">▪ Sur les 41 commerces ayant des toilettes disponibles pour la clientèle¹¹⁶, 25 d'entre elles présentaient des obstacles importants au plan de l'accessibilité.▪ Parmi les obstacles rencontrés dans ces 25 commerces, notons les suivantes : portes difficiles à ouvrir, espace de manœuvre insuffisant, aménagement difficile, éclairage insuffisant, accès verrouillés ou espace situé dans l'entrepôt.▪ 6 commerces ont des toilettes en partie accessibles, c'est-à-dire qu'on peut y accéder, mais qu'elles présentent néanmoins certains obstacles. ▪ 9 commerces ont des toilettes accessibles, mais 4 d'entre eux appartiennent à une même bannière d'alimentation.▪ 1 seul de ces établissements d'alimentation possède des toilettes exemptes de tout obstacle.▪ Pour 21 toilettes, qu'elles soient accessibles ou non, on retrouve des lacunes au niveau de la signalisation.▪ Dans un établissement d'alimentation localisé dans un centre d'achat, les toilettes des hommes sont situées à une distance d'environ 30 mètres du commerce et sont non accessibles pour une personne en situation de handicap.

N de commerces visités : 52 (Établissements d'alimentation : 34; Pharmacies : 18)

Les salles de toilettes représentent le maillon faible d'un nombre important de commerces visités. En effet, seuls 9 commerces ont des salles de toilettes accessibles et seulement une d'entre elles était exempte d'obstacles. Des efforts significatifs devraient être entrepris par les chaînes dans un avenir rapproché pour vérifier la récurrence, dans l'ensemble des commerces associés, des problèmes identifiés et pour entreprendre les modifications nécessaires pour rendre accessibles ces espaces. De par la diversité des problèmes observés lors de nos évaluations, l'étendue des transformations et des réparations variera d'un endroit à l'autre. Dans certains cas, les améliorations auront trait à la signalisation ou aux accessoires des toilettes (miroirs, barres d'appui) tandis que dans d'autres cas elles nécessiteront des rénovations plus importantes, ce qui peut exiger des échéanciers plus longs. Lorsque le commerce occupe un espace locatif, il serait souhaitable que des démarches soient entreprises auprès des propriétaires, notamment pour l'amélioration des toilettes.

Pour les toilettes situées dans l'entrepôt, et qui généralement sont réservées aux employés, le parcours s'est révélé encombré lors des visites. Dans d'autres cas, les toilettes étaient verrouillées, ce qui nécessite bien souvent des démarches fastidieuses pour trouver la personne ayant la clef. En ce sens, une toilette en accès libre est beaucoup plus avantageuse.

¹¹⁶ À noter que, souvent, ces salles de toilettes étaient destinées en premier lieu aux employés et sont situées dans les espaces d'entrepôt. Certaines d'entre elles étaient encombrées lors de notre visite. Dans d'autres cas, elles sont fermées à clef.

3.7 Les comptoirs-caisses

Une fois les achats sélectionnés et le parcours jusqu'à la caisse effectué, il reste à procéder au paiement. Pour évaluer l'accessibilité de cette zone, nous nous sommes concentrés sur l'aire de manœuvre disponible aux passages de comptoirs-caisses, la présence d'une caisse adaptée ainsi que la convivialité des comptoirs-caisses, c'est-à-dire leur hauteur et la visibilité de l'écran de la caisse enregistreuse. Le terminal de paiement bancaire a également fait l'objet de notre attention à cette étape. Le tableau 9 présente les principaux constats associés à cette zone.

Tableau 9 : Les comptoirs-caisses

Aire de manœuvre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans la plupart des pharmacies (14/18), l'aire de manœuvre était suffisante pour circuler dans l'espace près des caisses. ▪ Dans 2 établissements d'alimentation, on retrouve des caisses adaptées qui sont munies d'un passage plus large. ▪ Dans 15 établissements d'alimentation et 3 pharmacies, l'aire de manœuvre était soit insuffisante, soit à peine suffisante pour y circuler.
Convivialité
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les comptoirs des caisses ont été jugés peu conviviaux dans 44 commerces visités, parce qu'ils étaient trop hauts¹¹⁷. ▪ Dans 38 de ces 44 cas, la hauteur du comptoir a rendu l'écran des caisses non visibles pour la clientèle aux prises avec certains types de handicap. ▪ On retrouve les mêmes obstacles dans les 2 établissements d'alimentation qui ont pourtant des caisses identifiées comme étant adaptées.
Terminaux de paiement (TP)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans 24 commerces, les TP étaient inamovibles et parfois trop hauts. ▪ Sur les 27 commerces où les TP sont amovibles, 5 ont des câbles trop courts et 2 étaient verrouillés au moment de la visite. ▪ Parmi les TP évalués, 10 n'ont pas de clavier pourvu d'un point saillant sur la touche 5 qui permettrait aux personnes malvoyantes d'effectuer leurs achats par paiement direct.

N de commerces visités : 52 (Établissements d'alimentation : 34; Pharmacies : 18)

Ces constats démontrent que de nombreux éléments viennent ici encore créer des problèmes d'accessibilité. Au premier chef, dans plus du tiers des cas, l'espace de manœuvre aux abords des comptoirs-caisses est insuffisant ou à peine suffisant, quoique la plupart des pharmacies réussissent mieux par rapport à cet aspect. Quelques établissements d'alimentation avaient toutefois prévu des caisses en partie adaptées munies d'un passage plus large. Si dans certains cas, elles peuvent constituer des solutions de rechange temporaires, encore faut-il s'assurer d'un service continu. Il serait donc souhaitable que le personnel y soit assigné en rotation et qu'elles soient ainsi ouvertes sur une base permanente.

Un problème qui nous est apparu presque généralisé, même pour les caisses dites adaptées, concerne le manque de convivialité des comptoirs. Comme pour les comptoirs de services, leur hauteur inadéquate semble constituer la source de plusieurs problèmes. En effet, en plus de compliquer les manœuvres pour déposer les achats à la caisse, le fait que ces comptoirs soient

¹¹⁷ Cependant, le personnel, dans la très grande majorité des commerces visités, a aidé les personnes handicapées à déposer leurs achats sur le comptoir-caisse, comme nous pourrions le constater dans l'aspect suivant.

trop hauts empêche de bien voir les écrans des caisses enregistreuses. Leur hauteur est également une source de difficulté pour l'accès du terminal de paiement.

Ces lacunes s'ajoutent à d'autres problèmes inhérents aux terminaux eux-mêmes. En effet, dans près de la moitié des cas, ces appareils sont inamovibles, c'est-à-dire qu'ils sont insérés à un bras métallique soudé au comptoir. Cette configuration crée des difficultés importantes pour accepter la transaction, choisir le compte et composer le numéro d'identification personnel, étant donné que la personne en fauteuil roulant se trouve bien souvent éloignée. Par conséquent, ce type de terminal offre peu de garanties de confidentialité. Les chaînes nous ont expliqué que cet aménagement répondait à divers incidents impliquant le vol de terminaux de paiement bancaire.

Au moment des visites, seules deux bannières avaient des terminaux de paiement accessibles à presque tous leurs comptoirs-caisses. Une autre bannière dispose de terminaux de paiement amovibles. Ceux-ci n'ont toutefois pas de câbles suffisamment longs pour relier les claviers aux terminaux. Ainsi, ils ne permettent pas aux personnes de ramener sur elles ou près d'elles le clavier au moment de régler leurs achats.

À la suite d'efforts en recherche et développements, certaines d'entre elles, aujourd'hui, sont néanmoins parvenues à contrecarrer ces difficultés, notamment en choisissant des modèles amovibles avec fil métallique. Comme nous le verrons dans la cinquième partie de ce rapport, des engagements demeurent nécessaires à cet égard.

3.8 Le service à la clientèle

Le dernier élément évalué dans le cadre de nos 52 visites concerne le service à la clientèle, soit la gamme des services offerts à l'intérieur et l'extérieur des commerces. Le tableau 10 fait état de nos observations à cet égard.

Tableau 10 : Le service à la clientèle

Services en magasins
<ul style="list-style-type: none">▪ Dans 42 commerces, il a été difficile d'obtenir de l'aide pour effectuer les achats lorsque celle-ci était demandée.▪ Dans certaines situations observées, il a fallu attendre longtemps pour obtenir de l'assistance, bien que cette aide était généralement adéquate et courtoise lorsqu'elle a été assurée.▪ Nous avons pu observer dans 38 commerces que le personnel des caisses offrait son aide pour déposer les achats des personnes en situation de handicap sur le comptoir.▪ Le personnel des caisses des commerces visités n'offre pas toujours les bons de réductions aux clients ayant une limitation visuelle pour que ceux-ci puissent bénéficier des réductions hebdomadaires (observé dans 18 cas).
Autres services offerts
<ul style="list-style-type: none">▪ Seuls 5 établissements d'alimentation visités offrent sous certaines conditions un service d'achat par téléphone.▪ 9 établissements d'alimentation offrent sous certaines conditions un service d'achats par Internet.▪ 18 établissements d'alimentation offrent sous certaines conditions un service de livraison à domicile.▪ 7 établissements d'alimentation offrent le service à l'automobile.▪ 10 pharmacies offrent sous certaines conditions un service de commande de

médicaments par téléphone.

- Au moment de nos visites, 2 pharmacies offrent un service de commande de médicaments en ligne.
- 7 pharmacies offrent sous certaines conditions un service de livraison à domicile.

N de commerces visités : 52 (Établissements d'alimentation : 34; Pharmacies : 18)

Concernant les services en magasins, des problèmes sont fréquemment survenus au moment de demander une aide adaptée pour effectuer les achats. Celle-ci est apparue difficile à obtenir dans une proportion très importante de commerces visités. Dans le même ordre d'idée, les caissières et caissiers de plus du tiers des commerces visités ne transmettaient pas aux clients ayant une limitation visuelle les bons de réductions alors que ces derniers n'étaient pas nécessairement en mesure d'avoir connaissance des réductions apportées à certains produits. Une formation portant sur les besoins des personnes en situation de handicap pourrait sensibiliser les membres du personnel à cette réalité et les amener à être plus proactifs lors du paiement des achats.

A contrario, le personnel des caisses a généralement donné son aide lorsqu'une personne en situation de handicap devait déposer ses achats aux comptoirs-caisses. En effet, ils ont offert leur aide pour pallier la hauteur des comptoirs qui, comme nous l'observions dans la zone précédente, sont généralement peu conviviaux.

Par rapport aux services connexes offerts, il existe une certaine disparité entre les établissements d'alimentation et les pharmacies visités. Une minorité d'établissements d'alimentation offre soit le service d'achat par téléphone, soit le service de commande par Internet, deux services qui sont toutefois conditionnels à un seuil minimum d'achats. Le service à la voiture est également apparu comme une pratique peu commune dans les supermarchés et les épiceries. La livraison à domicile y est toutefois plus répandue, bien qu'on ne retrouve cette pratique que dans un peu plus du tiers des magasins visités.

Proportionnellement, dans les pharmacies, les services de commande téléphoniques et de livraison à domicile semblent plus répandus. Seules deux pharmacies offraient un service de commande par Internet. Il semble que dans certaines chaînes, ce service était toutefois en implantation au moment de nos visites et que depuis, il serait disponible au public.

Il est important de développer les services connexes, car ils peuvent faciliter grandement la vie des personnes en situation de handicap. L'aide pour déposer les achats à la voiture ou la livraison à domicile apparaît d'autant plus pertinente que, comme nous l'observions en ce qui concerne le stationnement et l'entrée, le parcours aux abords de plusieurs commerces peut être parsemé de plusieurs obstacles. Les services de commande en ligne et de commande téléphonique peuvent également représenter un atout pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Le développement de ces services doit être conçu en complémentarité avec le magasinage effectué sur place par les personnes. Les avancées dans ce domaine ne doivent cependant pas se substituer aux efforts à déployer en matière d'accessibilité dans l'ensemble des commerces. Les services à distance ne sauraient en effet devenir un passage obligé pour les personnes avec limitations. Ce choix d'y recourir appartient aux personnes et doit demeurer un choix réel et non une décision prise à cause d'un environnement peu inclusif.

Plus globalement, si les membres du personnel offrent une réponse peu ou pas adéquate aux besoins exprimés ou non par la clientèle en situation de handicap, ce n'est pas nécessairement leur responsabilité. Cela peut être dû à une formation inexistante, inadaptée ou datée sur la question, ou au manque d'effectifs sur le plancher. Bien que le service à la clientèle fasse partie intégrante du travail des employés des pharmacies et des établissements d'alimentation, cette tâche peut parfois entrer en conflit avec leurs fonctions principales et certains objectifs qui y sont associés.

Par ailleurs, notons qu'en vertu de la *Loi sur les heures et jours d'admission dans les établissements commerciaux*¹¹⁸, des restrictions quant au nombre de personnes autorisées à travailler s'appliquent à certaines plages horaires pour les établissements d'alimentation de plus de 375 m² et pour les pharmacies. Signalons en outre que le secteur de l'alimentation vit actuellement une forte concurrence économique¹¹⁹, notamment à cause des mouvements de consommateurs vers les grands magasins à rabais et l'arrivée des « super centres » sur le marché québécois¹²⁰. Les impératifs liés à la concurrence économique peuvent avoir des impacts sur les ressources humaines présentes sur le plancher.

De plus, certains programmes en place du genre « emballez vous-mêmes vos achats », que nous avons pu observer lors de nos visites, ont nommément pour but de réduire les coûts associés aux ressources humaines et offrir des produits à prix réduit. Ce type de pratique aura nécessairement un impact sur le niveau d'aide disponible et obtenu par les personnes ayant des limitations.

Pour terminer, dans les secteurs de l'alimentation et du commerce de détail en général, où la main d'œuvre à temps partiel occupe une proportion importante des emplois, on observe un faible taux de rétention des employés, ce qui n'est probablement pas sans impact sur le niveau général de formation du personnel de même que sur la qualité et l'uniformité du service offert à la clientèle. De l'aveu de plusieurs chaînes rencontrées, il s'agit d'un défi important à relever.

4 PRÉSENTATION DES CONSTATS ET DES DEMANDES DE LA COMMISSION AUX REPRÉSENTANTS DES CHAÎNES

À la suite des visites qu'elle a effectuées dans les 52 magasins ciblés, la Commission a transmis une lettre aux représentants de chacune des chaînes auxquelles les différentes bannières sont rattachées, les invitant à participer au cours de l'été 2012 à une rencontre individuelle. La Commission souhaitait leur présenter les principaux constats réalisés dans le cadre de cette démarche terrain. Entre le 22 mai et le 14 août 2012, la Commission a rencontré les représentants de chacune des chaînes visées par le projet. À cette occasion, chacune

¹¹⁸ *Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux*, préc., note 95.

¹¹⁹ LE GROUPE MARCHÉ, « La dynamique de la distribution alimentaire d'hier à aujourd'hui – Une meilleure compréhension de l'évolution de la distribution alimentaire au Québec et de la place des acteurs actuels », ministère de l'Agriculture, des pêcheries et de l'alimentation, (août 2007) 10 (2) *Regard sur l'industrie agroalimentaire*.

¹²⁰ Michel VALLIÈRES, « Supermarchés : guerre de prix à l'horizon? », *La Presse*, 13 mars 2013.

d'elles a reçu le tableau synthèse recueillant les différents obstacles observés dans les commerces identifiés à leurs bannières.

Tout en les informant de notre démarche, de leurs obligations en vertu de la Charte ainsi que de la production prochaine d'un rapport faisant état de nos observations, la Commission a demandé aux représentants des chaînes de lui transmettre des engagements qui permettraient d'améliorer concrètement l'accessibilité dans l'ensemble des commerces associés, sans égard au modèle d'affaires qu'ils privilégient. Plus spécifiquement, la Commission a formulé six demandes aux chaînes :

Demande 1 : Mettre en place une politique d'accessibilité des lieux et du service à la clientèle.

Demande 2 : Effectuer un examen des obstacles à l'accessibilité dans tous les magasins existants de la chaîne et mettre sur pied un plan d'adaptation des lieux et des services.

Demande 3 : Élaborer un plan de mesures immédiates pour éliminer des obstacles faciles à éliminer.

Demande 4 : Mettre sur pied un programme de formation pour le personnel déjà en place, assurer une formation initiale et continue et évaluer son impact.

Demande 5 : Élaborer un plan d'accessibilité pour les futurs établissements.

Demande 6 : Effectuer le suivi des progrès accomplis en matière d'accessibilité et en rendre compte à la Commission dans un an.

La première demande de la Commission vise à *mettre en place une politique d'accessibilité* dans les différentes chaînes sélectionnées dans le cadre de ce projet. De façon générale, une politique permet d'offrir un cadre de principe et de fixer des attentes à respecter. Bien que son développement soit la responsabilité des fournisseurs de services, la politique devrait énoncer leurs obligations légales en matière d'accessibilité universelle et d'accommodement raisonnable ainsi que les droits des clientèles en situation de handicap. Idéalement, cet outil de gestion devrait aussi identifier les acteurs assumant les responsabilités en matière d'accessibilité des lieux et des services et prévoir un processus de révision du contenu de la politique. La Commission a par ailleurs encouragé chacune des chaînes à élaborer, si ce n'était fait, un mécanisme de traitement des plaintes destiné à la clientèle et à le présenter à l'intérieur de la politique. Toujours à la demande de la Commission, celle-ci devrait comprendre un volet portant sur la formation initiale et continue de même qu'un mécanisme d'évaluation des progrès accomplis. La diffusion de cet instrument destiné à améliorer de façon globale les performances en matière d'accessibilité devrait enfin mobiliser l'ensemble des personnes travaillant dans l'organisation face à la réalisation des objectifs en matière d'accessibilité.

La deuxième demande énoncée par la Commission enjoint les chaînes à *effectuer un examen des obstacles à l'accessibilité dans tous les magasins existants et à mettre sur pied un plan d'adaptation des lieux et des services*. L'objectif poursuivi par cette demande est important, car il permet de déterminer l'étendue réelle des obstacles présents et d'élaborer des solutions qui permettront d'améliorer significativement l'accessibilité, et ce, dans un délai qui réponde à l'obligation d'accommodement raisonnable. Cette étape d'auto-évaluation repose sur la

responsabilité partagée des chaînes, de leurs bannières et des commerces associés, sans égard aux particularités de leur modèle d'affaires. Cet examen des obstacles représente à notre avis un incontournable, dans la mesure où il permettra par la suite d'établir un plan d'adaptation et de mesurer les progrès accomplis.

La troisième demande formulée par la Commission vise *l'élaboration, par les chaînes, d'un plan de mesures immédiates pour enrayer les obstacles faciles à éliminer*. Comme nous l'indiquons dans l'aspect précédent, plusieurs obstacles observés dans les magasins peuvent être évités sans déployer de grands efforts. On peut penser à cet égard, à l'encombrement des allées. Lorsqu'un changement exige peu d'efforts aux fournisseurs de services, que ce soit en termes de temps ou de ressources, la Commission estime que les améliorations nécessaires devraient être mises en place à très court terme. Pour ce qui est par ailleurs des obstacles qui peuvent être plus difficiles à éliminer, la Commission a référé les chaînes aux principes d'accommodement raisonnable. À ce chapitre, elle leur a suggéré de procéder à une évaluation adéquate des obstacles en fonction des facteurs permettant de déterminer le caractère excessif d'une contrainte au sens de la Charte. Puis, dans les cas où il y aurait contrainte excessive, la Commission a encouragé les chaînes à offrir des solutions provisoires et à mettre en œuvre les changements nécessaires de façon graduelle afin d'arriver à une pleine accessibilité. En définitive, cette demande vise à assigner des responsabilités eu égard à l'obligation d'accommodement raisonnable et à fixer un échéancier de réalisation qui tienne compte de l'ensemble des facteurs définissant le caractère excessif ou non des contraintes rencontrées.

La quatrième demande de la Commission encourage les chaînes à *mettre sur pied un programme de formation pour le personnel déjà en place, à assurer la formation initiale et continue des salariés et à évaluer son impact*. « Le processus de formation englobe l'ensemble des activités visant à accroître le rendement des employés en vue de soutenir l'atteinte des objectifs de l'organisation. »¹²¹ Le programme de formation et la formation de l'ensemble du personnel demeurent donc des moyens privilégiés pour mener à bien la stratégie d'amélioration de l'accessibilité universelle au sein de l'organisation de chacune des chaînes. Il est également important de prévoir le maintien d'un niveau adéquat de formation à tous les niveaux de l'entreprise. La bonification continue du programme de formation et un rappel cyclique de son contenu à l'ensemble des salariés permettra de mettre à jour le contenu relatif au droit à l'égalité et à l'accessibilité universelle et de consolider les acquis chez les salariés.

La cinquième demande de la Commission concerne *l'élaboration d'un plan d'accessibilité pour les futurs établissements*. Si l'objectif de la deuxième demande est d'apporter des correctifs nécessaires aux établissements existants et aux pratiques en vigueur, l'objectif poursuivi par cette demande est d'inclure expressément la norme d'accessibilité universelle à l'étape de la conception afin de planifier et de créer des environnements pleinement inclusifs pour l'ensemble de la population et plus particulièrement pour les personnes ayant des limitations. Il s'agit en somme de s'assurer que les nouveaux établissements ne présenteront pas de

¹²¹ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Guide pour l'analyse du système d'emploi*, Sylvie St-Pierre, 2003, p. 37.

nouveaux obstacles et que les divers besoins de l'ensemble de la clientèle auront été adéquatement pris en compte.

La sixième demande faite aux chaînes est *d'effectuer le suivi des progrès accomplis en matière d'accessibilité et en rendre compte à la Commission dans un an*. Cet exercice devrait idéalement mener à la mise en place d'un mécanisme de suivi qui permettra aux chaînes d'évaluer les progrès accomplis annuellement et d'apporter des changements au besoin.

La Commission a accordé le temps nécessaire aux chaînes pour élaborer un plan d'engagements en lien avec ces six demandes. Dans la section qui suit, nous présentons le contenu des engagements reçus.

5 RÉCEPTION PAR LA COMMISSION DES ENGAGEMENTS TRANSMIS PAR LES CHAÎNES

La démarche à laquelle la Commission a convié les chaînes est volontaire. Les représentants de celles-ci pouvaient ou non accepter de répondre à nos six demandes et fournir des engagements à cet égard.

La période durant laquelle la Commission a obtenu les engagements des chaînes s'est échelonnée du 15 octobre 2012 au 7 février 2013. Dans trois cas sur six, les chaînes ont été proactives et ont répondu à l'invitation de la Commission en prévoyant des actions concrètes et un calendrier de mise en œuvre détaillé. Dans les trois autres cas, la Commission a toutefois dû faire plusieurs relances, soit parce que les réponses tardaient à nous être acheminées, soit parce que les engagements pris étaient vagues ou en deçà de nos attentes.

À tour de rôle, nous présentons le contenu des engagements transmis par chacune des chaînes en rattachant les différentes actions prévues aux six demandes que la Commission leur avait formulées lors des premières rencontres. À la suite de cette présentation, nous proposerons une analyse générale de leurs réponses en nous basant sur les objectifs de notre démarche, notamment eu égard aux obligations juridiques prescrites par la Charte.

Il est important de préciser que cette démarche ne constitue en aucun cas une validation par la Commission des normes et pratiques des chaînes sélectionnées dans le cadre de ce projet. L'analyse proposée dans le cadre de cette démarche et l'étude des engagements qui fait l'objet de la présente section sont faites sous réserve de tous droits eu égard à d'éventuels recours qui pourraient être intentés contre les chaînes impliquées ou encore contre leurs bannières ou commerces associés. Une personne estimant subir une discrimination dans l'accès aux biens et aux services dans l'un des établissements commerciaux cités dans le cadre de ce projet dispose toujours de la protection garantie par la Charte et conserve les droits de recours qui y sont prévus.

Nous présenterons les engagements des chaînes d'établissements d'alimentation et de pharmacies par ordre alphabétique. Pour chacune des chaînes, nous analyserons la série de

mesures proposées en tenant compte de différents critères. D'une part, nous évaluerons si les mesures proposées répondent à chacune de nos six demandes (voir section 4). D'autre part, nous porterons une attention particulière à la désignation ou non d'un service responsable pour la mise en œuvre de chacune d'elles et si elles sont accompagnées d'un échéancier. Puis, nous analyserons plus spécifiquement le contenu des engagements comme tel.

5.1 Les Compagnies Loblaw limitée

Le tableau 11 présente les engagements transmis par Les Compagnies Loblaw limitée. Au Québec, Loblaw compte 400 magasins répartis à travers six marques, dont Loblaws, Provigo, Maxi et Maxi & Cie.

Tableau 11 : Engagements formulés par Les Compagnies Loblaw limitée

Engagements	Services responsables	Échéancier
1. Politique		
Politique d'entreprise		Octobre 2011
Révision périodique du contenu de la politique		
Communication périodique de la politique mise à jour aux employés		
2. Examen des obstacles à l'accessibilité		
Enquête interne d'évaluation de l'accessibilité des commerces à l'aide d'un échantillon élargi et poursuivant les objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> - analyse des politiques et pratiques en place en magasin; - validation des constats; - évaluation des coûts et implications des mesures correctrices envisagées; - coordination des efforts entre les services et directions concernés; - présentation d'un plan d'engagement au Conseil d'administration et mise en œuvre. 		Octobre 2012
3. Mesures immédiates		
Aménagement d'une caisse d'une largeur de 1,2 mètre (par magasin) : <ul style="list-style-type: none"> - 34 magasins Maxi et Maxi & Cie; - 26 magasins Provigo; - 5 magasins Loblaws. 		2013
Mise en place d'un projet d'amélioration de la signalisation en magasin: <ul style="list-style-type: none"> - au comptoir de services à la clientèle avec affiches informant de la présence d'un employé formé et habilité à offrir un soutien sur demande; - et aux toilettes. 		2013-2014 : complété pour les quatre bannières
Projet pilote visant l'amélioration de l'accessibilité des terminaux de paiement : <ul style="list-style-type: none"> - ajout de touches pour rendre les terminaux accessibles pour les personnes non voyantes (à l'exception du choix du compte); - amélioration de l'amovibilité des terminaux. 		Octobre 2012
Implantation de terminaux amovibles dans l'ensemble des magasins corporatifs		Avril 2013

4. Formation		
Formation obligatoire des directeurs et directeurs adjoints intitulée « Clients atteints d'un handicap : sensibilisation » et intégrée au programme <i>Orientation des nouveaux directeurs – Section Échelle de développement</i>		Avril 2013 (annuellement)
Intégration au matériel de formation des nouveaux employés de contenus portant sur les besoins des personnes handicapées (dans l' <i>Infonet</i>)		Mai 2012
Contenu de formation adapté au personnel du département des services et des caisses, de la courtoisie et pour les superviseurs		
Mise en place d'une procédure d'évaluation des acquis de formation auprès des nouveaux employés		
Semaine annuelle des personnes handicapées avec activités quotidiennes consacrées aux obligations juridiques et outils existants et destinés aux membres du personnel		
5. Élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements		
Aménagement d'une caisse d'une largeur de 1,2 m dans 100 % des magasins		Décembre 2019
Réaménagement des toilettes dans le cadre d'un projet de transformation		
6. Suivi des progrès accomplis		
Production annuelle d'une mise à jour des progrès réalisés et présentation à la Commission		2014
Identification d'un répondant responsable de la production de cette mise à jour et de la communication avec la Commission	Affaires corporatives et communication	Décembre 2012

De façon générale, Les Compagnies Loblaw limitée ont proposé différentes mesures à chacune des six demandes d'engagements en matière d'accessibilité universelle. Toutefois, nous ne connaissons pas toujours avec exactitude le nombre ni le type de commerces (corporatifs ou franchisés) qui seront ciblés. Une quantification plus précise à cet égard aurait permis de mieux apprécier la portée des changements qui seront apportés à court, moyen et long terme.

Ces engagements ne sont pas toujours accompagnés d'une date de réalisation. Lorsqu'un échéancier est identifié, il gagnerait dans certains cas à être précisé, par exemple pour le suivi des progrès accomplis. Notons qu'à la lumière des informations transmises, certaines mesures seraient déjà mises en place dont certaines liées à la politique, aux mesures immédiates et à la formation, ce qui est positif. L'examen des obstacles présents en magasin serait réalisé. Il pourrait cependant être opportun que cet exercice s'applique également aux espaces de pharmacies afin que des améliorations puissent y être apportées.

Une lacune liée aux engagements a trait aux directions et services responsables de la réalisation de chacun des engagements. En effet, ceux-ci ne sont malheureusement pas identifiés à toutes les mesures, ce qui peut avoir des impacts négatifs sur l'atteinte des objectifs et l'imputabilité des résultats. Si les mandats relatifs à l'accessibilité ne sont pas clairement et formellement assignés à l'intérieur de l'organisation, il sera difficile de mobiliser les directions concernées, de s'assurer de leur collaboration et d'évaluer leur niveau de performance dans l'atteinte des engagements énoncés. C'est en ce sens que nous souhaitons que la chaîne bonifie cet aspect de ses engagements.

Les Compagnies Loblaw limitée prévoient plusieurs mesures immédiates qui sont annonciatrices d'améliorations au sein de plusieurs de leurs établissements. En effet, un comptoir-caisse avec passage élargi sera aménagé dans 65 commerces au cours de la prochaine année. Loblaw s'engage par ailleurs à mettre en place cette mesure à une vaste majorité de ses commerces d'ici sept ans. Si on se rapporte aux mesures immédiates, toujours en ce qui concerne l'environnement des caisses enregistreuses, un projet pilote visera tout particulièrement les terminaux de paiement, afin de les rendre amovibles et accessibles pour les personnes malvoyantes. Selon les informations transmises par Loblaw, cet engagement serait déjà complété. Notons enfin qu'un plan d'amélioration de la signalisation est prévu pour le comptoir de services à la clientèle et pour les salles de toilettes. À plus long terme, les salles de toilettes devraient subir des transformations lorsque possible. La Commission souhaite que le cadre de l'accommodement raisonnable oriente la prise de décision de Loblaw à cet égard.

Les Compagnies Loblaw limitée prévoient par ailleurs des engagements en matière de formation qui, à première vue, apparaissent avantageux du point de vue de l'accessibilité universelle. Ils comptent donner une formation obligatoire à l'ensemble de leurs directeurs et directeurs adjoints. Des contenus de formations portant sur les « besoins des personnes handicapées » seront de plus intégrés à la formation offerte à l'ensemble des nouveaux employés. Certaines catégories d'emploi (préposés aux caisses et à la courtoisie, superviseurs) auront également une formation adaptée qui, du moins peut-on le présumer sera conçue en lien avec leur rôle névralgique auprès de la clientèle en situation de handicap. Toujours selon les engagements transmis, cette formation devrait faire l'objet d'une évaluation des acquis. Enfin, Les Compagnies Loblaw limitée mettront sur place dans leurs succursales une semaine annuelle des personnes handicapées. À l'intérieur de cette semaine, des activités quotidiennes viseront une meilleure compréhension des obligations juridiques protégeant les personnes en situation de handicap et présenteront les outils existants au sein de l'entreprise pour mieux accomplir leurs responsabilités à cet égard. Cette mesure apparaît novatrice et devrait inspirer d'autres chaînes.

Par rapport au plan d'accessibilité des futurs établissements, Loblaw formule des engagements qui visent seulement certaines facettes de ses commerces, essentiellement le passage aux comptoirs-caisses et la modification des salles de toilettes. À ce propos, la Commission réitère l'importance que le plan d'accessibilité vise l'ensemble des dimensions des nouveaux établissements.

Pour terminer, Les Compagnies Loblaw limitée ont désigné un répondant au sein de leur organisation. Cette personne sera en charge des suivis concernant les progrès accomplis en matière d'accessibilité, de la mise à jour du rapport de mise en œuvre et de la communication avec la Commission. Nous souhaitons que ce rôle perdure dans le temps et qu'il permette de diffuser plus largement les préoccupations en matière d'accessibilité à travers l'entreprise de manière à favoriser une prise en compte continue des droits et des besoins à cet égard.

5.2 Groupe Jean Coutu (PJC) inc.

Le tableau 12 présente les engagements formulés par les représentants du Groupe Jean Coutu (PJC) inc. qui exploite « un réseau de 399 établissements franchisés, tous situés dans les provinces de Québec, du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, sous les bannières PJC Jean Coutu, PJC Clinique, PJC Jean Coutu Santé et PJC Jean Coutu Santé Beauté qui emploient près de 19 000 personnes »¹²².

Tableau 12 : Engagements formulés par le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.

Engagements	Services responsables	Échéanciers
1. Politique		
Nouvelle politique en matière de PLV suspendus améliorant la visibilité du laboratoire en réduisant le nombre d'affiches		En cours
Emphase mise sur la problématique d'accessibilité dans le manuel d'exploitation transmis aux franchisés		
Campagne de sensibilisation auprès du personnel des magasins franchisés afin d'assurer une application plus rigoureuse du manuel d'exploitation et de ses normes et politiques	Conseiller en opération Employés du réseau	
Ligne dédiée aux traitements des plaintes de la clientèle et adresse électronique réservée aux commentaires et plaintes	Service des communications avec suivis auprès des départements concernés	En cours
2. Examen des obstacles à l'accessibilité		
Amélioration des outils d'analyse destinés aux conseillers en opération afin d'assurer une meilleure conformité des normes d'accessibilité en magasin	Conseillers en opération	
Communication des analyses faites par les conseillers en opération auprès des personnes clés responsables de l'application des normes et politiques dans chacun des établissements	Conseillers en opération et pharmaciens-propriétaires	
3. Mesures immédiates		
Ajout du marquage au sol (signalisation) au devis de performance	Conseillers en opération	Prochains travaux de lignage
Correction des problèmes de seuil de porte et de bouton identifié à la pharmacie numéro 8	Conseillers en opération	Prochaines rénovations
Attention particulière portée au respect des normes de merchandising prévoyant un dégagement adéquat dans les allées		En cours
Attention particulière au dégagement des comptoirs afin d'améliorer la visibilité des écrans		En cours
Attention portée à l'amélioration de la hauteur du comptoir-caisse du laboratoire		En cours
Attention portée à l'aire de manœuvre assurée dans l'ensemble des magasins	Siège social Conseillers en opération Propriétaires de magasins Gérant Autres personnes clés	En cours
Abaissement des comptoirs		En cours

¹²² GROUPE JEAN COUTU (PJC) INC., *Rapport annuel 2012*, Longueuil, 3 mars 2012, p. 3, [En ligne].
http://corpo.jeancoutu.com/uploadedfiles/Corporate/Relations_Avec_Les_Investisseurs/RAQ42012Fr_1.pdf
(Consulté le 1^{er} avril 2013).

Modification permettant aux terminaux de paiement d'être débarrés		En cours
4. Formation		
Regroupement et intégration des divers contenus déjà existants portant sur l'accessibilité et mise en place d'une formation plus ciblée à cette problématique		Dans les meilleurs délais
Modification des capsules vidéo de formation de manière à sensibiliser le personnel aux besoins des personnes handicapées		
Bonification de la formation des employés afin de faciliter le déverrouillage des TP et envoi d'un mémo corporatif de rappel à cet effet		Dans les prochaines semaines
Programme d'évaluation de la qualité du service à la clientèle par le recours aux clients mystère		En cours
5. Élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements		
Recours à un architecte qui s'assure que les établissements respectent les normes du Code national du bâtiment en termes d'accessibilité		
6. Suivi des progrès accomplis		
Surveillance quotidienne	Conseillers en opération	

De façon générale, des engagements sont formulés pour cinq des six demandes transmises au Groupe Jean Coutu (PJC) inc. Si des éléments apparaissent à certains égards plus précis, d'autres demeurent vagues et peu porteurs de changements réels. À titre d'exemple, plusieurs mesures immédiates sont définies par l'expression « attention particulière portée » à certains obstacles. Pour que cette attention se matérialise concrètement, il serait toutefois important de définir un responsable. Toujours par rapport aux mesures immédiates, le fait de limiter les corrections à la « pharmacie numéro 8 », où nous avons observé des problèmes, ne permet pas de vérifier si des problèmes similaires sont présents dans d'autres commerces et, le cas échéant, de mettre en place les mesures nécessaires. À cet égard, nous réitérons notre invitation à effectuer un diagnostic plus large des problèmes présents dans l'ensemble des commerces associés au Groupe Jean Coutu.

Dans une lettre adressée à la Commission par le Groupe Jean Coutu, on indique que la mise en place d'un ascenseur constituerait une contrainte excessive dans un contexte où le franchisé est locataire de l'espace commercial. Comme nous l'avons déjà souligné, nous ne pouvons ici nous prononcer sur la justesse de la justification relative à un cas particulier sans analyser l'ensemble des éléments pertinents. Cela dit, même si cette mesure spécifique impose au fournisseur de service une contrainte qui s'avère excessive, il lui appartient de s'assurer qu'aucune autre mesure d'accommodement raisonnable n'est possible sans qu'il en résulte une telle contrainte¹²³. À titre d'exemple, serait-il possible de mettre en place un bureau de consultation au rez-de-chaussée, de façon à permettre aux personnes qui ne peuvent atteindre le deuxième étage en raison d'un handicap ou d'un autre motif de discrimination interdit d'obtenir en toute confidentialité les services d'un professionnel du comptoir de pharmacie?

Au sujet de la mesure identifiée pour l'élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements, le simple recours à un architecte devant veiller au respect du Code n'offre peut-être pas toutes les garanties permettant la pleine accessibilité des futurs établissements.

¹²³ Préc., note 90.

Comme nous l'expliquions plus tôt, l'accessibilité au sens du Code demeure un seuil minimal. De plus, même là où le cadre architectural peut être conçu dans une perspective d'accessibilité universelle, des obstacles peuvent être implantés suite à la construction : signalisation inadéquate, encombrement des allées et des extrémités, intégration de mobiliers inadéquats, etc.

En ce qui a trait à la formation, le Groupe Jean Coutu s'engage à effectuer une synthèse des contenus existants sur l'accessibilité à partir de ses normes d'entreprises. Suite à cette synthèse, le Groupe Jean Coutu compte mettre en place une formation liée à l'enjeu de l'accessibilité. En outre, l'entreprise promet de modifier les « capsules vidéo de formation » afin de sensibiliser le personnel aux « besoins des personnes handicapées ». Ils proposeront aussi une formation destinée à améliorer la connaissance du personnel des caisses en lien avec le déverrouillage des terminaux de paiement. Ces mesures peuvent certes être porteuses d'améliorations. Nous encourageons par ailleurs le Groupe Jean Coutu à développer une formation qui porte plus spécifiquement sur les droits des personnes en situation de handicap. Il serait également important de développer des mécanismes de rappel pour s'assurer que les contenus de formation sont régulièrement mis à jour auprès de l'ensemble des employés.

Par rapport aux services et directions responsables de la réalisation des divers engagements, ceux-ci ne sont pas toujours identifiés. Lorsque c'est le cas, c'est bien souvent le conseiller en opération — dont le rôle est de surveiller l'application dans les commerces franchisés des normes d'exploitation établies par le franchiseur — qui doit assumer la responsabilité. Les conseillers en opération ont chacun sous leur responsabilité une quinzaine de pharmacies. La responsabilisation accrue de ces professionnels n'est peut-être pas la solution la plus porteuse de changements structurels au sein de l'ensemble des franchisés. En ce sens, le Groupe Jean Coutu gagnerait à interpeller de manière plus concrète la responsabilité des pharmaciens-propriétaires eu égard à l'accès en toute égalité aux biens et services et à s'assurer de leur collaboration en matière d'accessibilité. Une démarche de concertation, accompagnée d'objectifs plus clairement formulés à l'égard des franchisés, aura davantage de chances d'amener des transformations importantes et durables dans l'ensemble des commerces associés.

Par ailleurs, on constate que certaines précisions seraient également souhaitables relativement à l'échéancier de réalisation, par exemple, lorsqu'on indique que les mesures seront réalisées « dans les prochaines semaines » ou « dans les meilleurs délais ».

Concernant les mesures immédiates, et tout particulièrement les travaux de « marquage au sol » et la « correction des problèmes de seuil de porte et de bouton identifié », l'échéancier de réalisation qui est rattaché à ces correctifs apparaît éloigné compte tenu de la nature des travaux. On promet en effet des modifications lors des « prochains travaux de lignage » ou lors des « prochaines rénovations ».

En ce qui a trait à la réponse à notre sixième demande qui porte sur le suivi des progrès accomplis, le Groupe Jean Coutu mise sur le travail quotidien des conseillers en opération.

Notons que le Groupe Jean Coutu est le seul intervenant dans le cadre de ce projet qui n'a pas prévu à ce jour de présenter à la Commission, l'an prochain, un rapport faisant état des progrès accomplis et des efforts qui restent à déployer.

5.3 Groupe Uniprix (Uniprix inc.)

Le tableau 13 présente les engagements formulés par le Groupe Uniprix (Uniprix inc.). Ce regroupement de franchisés compte, au Québec, 365¹²⁴ pharmacies indépendantes identifiées aux bannières suivantes : Uniprix, Uniprix Santé, Uniprix Clinique et Clinique Santé¹²⁵.

Tableau 13 : Engagements formulés par le Groupe Uniprix (Uniprix inc.)

Engagements	Services responsables	Échéanciers
1. Politique		
Séance d'information auprès des membres au sujet des constats émis par la Commission	Service des opérations de détails	Janvier 2013
Mise en œuvre d'un plan de communication interne pour mobiliser l'ensemble des pharmaciens-proprétaires		
Utilisation du système de traitement des plaintes implanté	Service des opérations de détails et succursales	En cours
2. Examen des obstacles à l'accessibilité		
Vérification des magasins avec grille d'évaluation	Service de l'aménagement	
Établissement d'un échéancier de réalisation	Service de l'aménagement	
Sensibilisation des membres actionnaires et de l'équipe de l'aménagement	Service de l'aménagement	
3. Mesures immédiates		
Installation progressive de terminaux de paiement accessibles pour tous : - ajustement de la hauteur de l'emplacement; - ajout d'une prise pour écouteurs (à voir avec Desjardins).	Service des opérations de détails	Mai 2013 - novembre 2014
Inclusion du pictogramme « personne handicapée » au catalogue de l'aménagement (pour entrées et sorties, toilettes)	Service de l'aménagement	En cours
Amélioration de l'accessibilité du comptoir de prescriptions (abaissement et identification)	Service de l'aménagement	Avril 2013
Mise en place d'un plan d'action pour améliorer la circulation dans les allées	Administrateurs	En cours
4. Formation		
Formation du personnel en pharmacie et des personnes ressources au siège social au sujet des normes opérationnelles Uniprix : - assistance aux personnes à mobilité réduite (aide au magasinage et aide aux caisses); - respect du dégagement des allées, de l'accès aux toilettes et de l'aire de manœuvre aux comptoirs-caisses.	Service des opérations de détails	Février 2013 - août 2014

¹²⁴ Selon les informations transmises par les représentants du groupe.

¹²⁵ Selon l'information transmise par les représentants du groupe, cette bannière est sous contrat de gestion.

Inclusion des normes opérationnelles en matière d'accessibilité au programme Client mystère (PASCO) vérifiant le niveau de satisfaction client (quatre visites par année par pharmacie)	Service des opérations de détails	Mai 2013
Évaluation de l'implantation des normes et rétroaction annuelle auprès des propriétaires	Service des opérations de détails	Mai 2014
5. Élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements		
Mise en place d'un plan d'action pour s'assurer que les nouvelles constructions et rénovations des points de vente sont conformes au Code du bâtiment	Service de l'aménagement	En cours
Révision systématique par un architecte des aménagements intérieurs (toilettes avec accessoires recommandés, salles de consultations privées aménagées pour clientèle en fauteuil roulant)	Service de l'aménagement	En cours
Application par le locateur des normes d'aménagement (annexe C des baux) lors de la conception d'un site	Service de l'aménagement	En cours
Approche éventuelle de regroupements de personnes à mobilité réduite présents dans les régions où seront construites les prochaines pharmacies pour effectuer des visites lors de leur ouverture et valider les accès	Service de l'aménagement	À l'ouverture d'un magasin
6. Suivi des progrès accomplis		
Transmission à la Commission des solutions identifiées et du plan de mise en œuvre	Service des opérations de détails	Mars 2014

De façon générale, des mesures sont indiquées aux six demandes soumises par la Commission. Un service responsable est généralement associé à chacune d'elles, à l'exception de l'élément lié à la « mise en œuvre d'un plan de communication interne pour mobiliser l'ensemble des pharmaciens-propriétaires ». Le Service de l'aménagement et le Service des opérations de détails seront les ressources principalement dédiées à la réalisation des engagements. En ce qui concerne l'échéancier, mis à part les mesures prévues à l'examen des obstacles et celle qui est associée au plan de communication interne, la plupart des engagements sont accompagnés d'un échéancier. Certaines mesures sont par ailleurs déjà en cours de réalisation, ce qui est positif.

Pour ce qui est du contenu des engagements, en se rapportant d'abord à la première demande de la Commission, on constate que, dans les faits, il n'y aura pas de politique d'accessibilité qui sera mise en place par le franchiseur. Le Groupe Uniprix mise plutôt sur les séances d'information destinées aux membres et sur un plan de communication interne. Ces actions peuvent avoir un certain apport sur la compréhension de l'accessibilité et des normes associées. On peut toutefois se questionner sur leur impact à moyen et long terme. Celui-ci sera-t-il comparable aux effets que peut avoir une politique qui permet d'informer les parties de leurs obligations, d'identifier les acteurs responsables de son application et, par sa diffusion, de mobiliser l'ensemble du personnel autour de cet enjeu?

Par rapport à l'examen des obstacles, on comprend que l'ensemble des magasins franchisés fera l'objet d'une vérification et qu'un plan d'action avec échéancier en découlera. Ces mesures apparaissent à première vue appréciables et porteuses d'améliorations du point de vue de l'accessibilité universelle.

En ce qui concerne les mesures immédiates, elles viseront l'amélioration des terminaux de paiement, avec l'intention d'y inclure une prise auditive, la bonification de la signalisation, l'amélioration de la circulation et l'abaissement des comptoirs d'ordonnance.

Pour ce qui est de la formation, elle s'adressera d'abord au personnel des pharmacies. Si nous saisissons bien le sens de l'engagement relatif au recours aux clients mystères, ceux-ci évalueront l'intégration des acquis en matière de formation. Sans vouloir présumer des résultats, est-ce qu'un mécanisme de rappel, quant à la formation offerte, ne serait pas de nature à s'assurer d'une plus grande consolidation des contenus de formation transmis aux employés? Toujours en lien avec la formation, nous constatons avec intérêt qu'elle sera également offerte aux personnes ressources du siège social. Est-ce que cela signifie que des personnes seront responsables du dossier de l'accessibilité universelle au Groupe Uniprix et seront identifiées comme telles? Ce pourrait être un moyen novateur de faire progresser la préoccupation envers l'accessibilité à travers l'organisation. Plus largement, la Commission encourage le Groupe Uniprix à développer et offrir une formation destinée à l'ensemble du personnel qui porterait sur les droits des personnes en situation de handicap.

Par rapport à l'élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements, on constate qu'un plan d'action sera mis en place pour s'assurer du respect du Code lors de la conception et de la rénovation d'un établissement. Le Groupe Uniprix compte en outre faire appel aux regroupements de personnes à mobilité réduite présents dans les régions lors de l'ouverture d'un nouveau commerce pour « visiter les commerces et valider les accès ». À première vue, cette mesure apparaît porteuse d'améliorations qui sont en phase avec l'accessibilité universelle. D'ailleurs, il serait peut-être pertinent de consulter ces groupes à l'étape de conception et d'inviter aussi des personnes en situation de handicap autre que moteur.

Notons également que le Groupe Uniprix poursuivra des démarches auprès des locateurs pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'aménagement lors de la conception d'un site.

Pour terminer, le Groupe Uniprix compte rencontrer la Commission l'an prochain pour faire état des solutions et du plan de mise en œuvre.

5.4 Metro Richelieu inc.

Le tableau 14 présente les engagements de Metro Richelieu inc. Ceux-ci visent les 85 magasins de la bannière Super C ainsi que les 84 magasins corporatifs de la bannière Metro. Lors de la transmission des mesures qu'elle compte mettre en place, la compagnie a indiqué que des démarches seraient également entreprises auprès des marchands affiliés de la bannière Metro afin qu'ils adhèrent à ses énoncés d'objectifs. En date du rapport annuel 2012¹²⁶, Metro Richelieu inc. dénombre au Québec 300 magasins d'alimentation identifiés aux bannières Metro, Metro plus, Super C et Adonis.

¹²⁶ METRO, *Rapport annuel 2012*, [En ligne]. <http://metro.ca/userfiles/File/Corpo/Rapport-annuel/2012-rapp-annuel-fr-.pdf> (Consulté le 5 avril 2013).

Tableau 14 : Engagements formulés par Metro Richelieu inc.

Engagements	Services responsables	Échéanciers
1. Politique		
Adoption d'une politique visant l'accessibilité	Affaires juridiques	1 ^{er} décembre 2012
Élaboration d'une structure de réception et de traitement des plaintes	Affaires juridiques	1 ^{er} avril 2013
2. Examen des obstacles à l'accessibilité		
Élaboration d'une grille d'inspection de l'accessibilité des commerces	Ingénierie	30 septembre 2013
Visite de tous les magasins et validation de leur accessibilité suivant une grille d'inspection	Ingénierie	30 septembre 2013
Évaluation des résultats	Ingénierie	30 septembre 2013
Rédaction d'un plan d'action	Ingénierie	30 septembre 2013
3. Mesures immédiates		
Assignation d'une ou de plusieurs caisses à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et installation de la signalisation appropriée	Opération et Ingénierie	31 janvier 2013
Remplacement des terminaux de paiement par des terminaux mobiles avec bras articulé pour les caisses accessibles pour personnes à mobilité réduite	Informatique	31 janvier 2013
Évaluation de la faisabilité d'un bouton-poussoir sur les barrières d'entrée	Ingénierie, Protection des ressources et Opérations	31 janvier 2013
4. Formation		
Élaboration d'un programme de formation visant à ce que le personnel ayant des relations avec le public : <ul style="list-style-type: none"> - connaisse les installations susceptibles d'être utilisées par les personnes handicapées; - sache interagir et communiquer plus efficacement avec ces personnes. 	Ressources humaines	1 ^{er} avril 2013
Mise en place d'un mode d'évaluation de la formation dispensée	Ressources humaines	1 ^{er} avril 2013
Formation de tous les employés actuels des magasins et évaluation de la formation dispensée	Ressources humaines	30 septembre 2013
Ajout d'un volet accessibilité dans le programme de formation visant les nouveaux employés	Ressources humaines	30 septembre 2013
5. Élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements		
Non précisé		
6. Suivis des progrès accomplis		
Rapport à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	Affaires juridiques, Ressources humaines, Opérations, Ingénierie et Protection des ressources	30 septembre 2013

De façon générale, des engagements sont pris par Metro Richelieu inc. à cinq des six demandes de la Commission. L'élément non précisé concerne l'élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements qui, comme nous l'indiquons plus haut, vise à intégrer, dès le processus de conception, des normes qui assureront la pleine accessibilité. Pour les cinq autres points, les services responsables de chacune des mesures sont précisés, ce qui est

positif. Il en va de même de l'échéancier de réalisation. À cet égard, certaines mesures seraient déjà mises en place dont celles relatives à la politique d'accessibilité et aux mesures immédiates, ainsi que celles associées à la formation. Pour ces dernières cependant, il n'y a pas de mécanisme de rappel prévu, ce qui peut nuire à la consolidation des acquis auprès des employés.

Par rapport à la grille d'inspection élaborée par Metro Richelieu inc., et qui servira à évaluer l'accessibilité des commerces, nous avons formulé des suggestions de bonification qui pourraient permettre de répondre à certains problèmes identifiés lors des visites, notamment, la sécurité de la traverse de stationnement, le dégagement des allées près des réfrigérateurs à alcool et la convivialité des comptoirs-caisses. Selon les représentants de la compagnie, la grille sera ajustée en conséquence, ce qui devrait favoriser à terme un état de situation plus précis.

Concernant les mesures immédiates, plusieurs mesures apparaissent à première vue prometteuses. En effet, Metro Richelieu inc. prévoit mettre en place un certain nombre de caisses adaptées et de remplacer les terminaux de paiement par des terminaux mobiles avec bras articulé. Ils évalueront de plus la faisabilité d'intégrer un système automatisé sur les barrières d'entrée en vue de faciliter le passage des personnes utilisant un fauteuil roulant ou une AMM. Notons que Metro Richelieu inc. s'est adressé à la Société Logique, organisme membre de la COPHAN, afin de s'assurer que certaines de ces adaptations seront de nature à répondre concrètement aux besoins des clients en situation de handicap. Le terminal de paiement serait donc soumis à leur évaluation et leurs commentaires.

En ce qui a trait à la formation, plusieurs engagements apparaissent prometteurs. Un programme de formation sera développé pour le personnel davantage appelé à interagir avec les personnes en situation de handicap. Selon les informations transmises, les employés y apprendront entre autres à développer des compétences par rapport aux « personnes handicapées » de manière à mieux interagir et à communiquer plus efficacement avec elles. L'ensemble du personnel à l'emploi dans un commerce des bannières visées par les engagements de Metro Richelieu inc. recevra cette formation. Un volet accessibilité sera de plus inclus à la formation des nouveaux employés. La Commission souhaite par ailleurs que Metro Richelieu inc. y développe un volet de la formation qui porterait plus spécifiquement sur les droits des personnes en situation de handicap et qui aborderait les obligations de l'entreprise à cet égard. Nous notons enfin qu'un mécanisme d'évaluation de la formation dispensée est également assorti à ces engagements, ce qui devrait permettre de mieux déterminer les acquis ainsi que les besoins en la matière.

Notons enfin que Metro Richelieu inc. prévoit déposer un rapport de mise en œuvre le 30 septembre 2013, soit un peu moins d'un an après la présentation de leurs engagements.

5.5 Shoppers Drug Mart

Le tableau 15 présente les engagements transmis par le franchiseur Shoppers Drug Mart. Ces mesures ont été élaborées par le franchiseur de concert avec le comité des pairs, un organe de

représentation des intérêts des franchisés. Au Québec, on dénombre 176 franchisés-propriétaires agissant sous la marque déposée Pharmaprix¹²⁷.

Tableau 15 : Engagements formulés par Shoppers Drug Mart

Engagements	Services responsables	Échéanciers
1. Politique		
Développement d'une politique sur l'accessibilité des personnes handicapées comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - une description du mécanisme de plainte développé pour la clientèle; - le mode de fonctionnement de la formation des cadres et d'information du reste du personnel; - les modalités de fonctionnement de la mise à jour de la formation des cadres; - et le processus d'évaluation annuelle de la situation en matière d'accessibilité. 	Service des ressources humaines du franchiseur	31 mars 2013
Communication de la politique à l'ensemble des pharmaciens-propriétaires	Service des ressources humaines du franchiseur	
2. Examens des obstacles à l'accessibilité		
Développement d'un formulaire d'évaluation interne	Service de la construction, Service des ressources humaines du franchiseur et pharmaciens-propriétaires	30 juin 2013
Analyse initiale de la situation de l'accessibilité dans les établissements des pharmaciens-propriétaires	Service de la construction, Service des ressources humaines du franchiseur et pharmaciens-propriétaires	30 juin 2013
3. Mesures immédiates		
Développement d'un plan d'action visant les objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> - évaluer la nécessité des mesures correctrices; - distinguer la faisabilité des aménagements nécessaires en fonction des coûts, du niveau de contrôle sur l'environnement et de l'étendue des travaux; - établir un échéancier à cet égard. 	Service de la construction, Service des ressources humaines du franchiseur et pharmaciens-propriétaires	Selon l'étendue des mesures requises
Transmission du plan d'action à l'ensemble des pharmaciens-propriétaires		
4. Formation		
Mise sur pied d'un programme de formation des cadres et d'information pour l'ensemble du personnel	Service des ressources humaines du franchiseur, comité des pairs et pharmaciens-propriétaires	31 mars 2013

¹²⁷ SHOPPERS DRUG MART, *Réseau d'établissements, Nombre d'établissement par province et territoire au 23 mars 2013*, [En ligne].
http://www.shoppersdrugmart.ca/french/corporate_information/investor_relations/corporate_overview/store_network/index.html (Consulté le 2 avril 2013).

Évaluation de l'intégration des acquis	Service des ressources humaines du franchiseur, comité des pairs et pharmaciens-proprétaires	
Mécanisme annuel de rappel et de renforcement des acquis	Service des ressources humaines du franchiseur, comité des pairs et pharmaciens-proprétaires	
5. Élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements		
Développement d'un rapport faisant état des paramètres de construction à appliquer lors de la construction de nouveaux établissements	Service de la construction du franchiseur	30 juin 2013
Remise du rapport à la Commission		
6. Suivis des progrès accomplis		
Présentation de l'état de situation à la Commission	Franchiseur et comité des pairs	31 mars 2014

De façon générale, Shoppers Drug Mart a inscrit des engagements aux six demandes que la Commission a formulées. De plus, à l'exception d'une mesure, un service responsable de la réalisation de chaque mesure est généralement identifié. Dans la majorité des cas, les engagements seront assumés en collaboration par le franchiseur et les pharmaciens-proprétaires. Dans certains cas, le comité des pairs qui représentent les intérêts des pharmaciens-proprétaires collaborera aux moyens à mettre en place.

Pour les onze engagements présentés par Shoppers Drug Mart, un échéancier de réalisation accompagne six d'entre eux. Dans un cas, l'échéancier dépendra de l'étendue des adaptations requises suite à l'évaluation des besoins en matière d'accessibilité.

Concernant les engagements associés aux mesures immédiates, ceux-ci sont davantage de nature prospective. En effet, Shoppers Drug Mart donne des informations sur les objectifs entourant le « développement d'un plan d'action », mais ne transmet pas d'informations sur les mesures qui concrètement seront mise en place. L'échéancier n'est pas non plus précisé. La Commission souhaite que des améliorations puissent néanmoins être apportées à court terme.

En ce qui a trait à la formation, les trois éléments prévus semblent à première vue couvrir ce que devrait comprendre un plan de formation en matière d'accessibilité. Lors de la mise sur pied du programme de formation des cadres et d'information pour l'ensemble du personnel, la Commission invite Shoppers Drug Mart à prévoir un volet portant plus spécifiquement sur les droits des personnes en situation de handicap ainsi que sur les obligations juridiques de l'entreprise à cet égard.

En ce qui concerne la cinquième demande de la Commission, Shoppers Drug Mart terminerait sous peu le développement d'un rapport faisant état des paramètres de construction à appliquer lors de la construction de nouveaux établissements. Ce rapport devrait de plus être soumis à la Commission, tout comme le rapport de mise en œuvre prévu en mars 2014.

5.6 Sobeys inc.

Le tableau 16 présente les engagements en matière d'accessibilité élaborés par Sobeys inc. Selon les informations communiquées à la Commission, ils seront mis en place en collaboration avec les marchands-proprétaires. Si notre compréhension est bonne, les mesures prévues s'appliqueront dans certains cas à une partie des bannières seulement.

Au Québec, en plus de sept centres de distribution, Sobeys inc.¹²⁸ compte 408 magasins, dont 395 magasins franchisés et 13 magasins corporatifs d'alimentation qui sont répartis à travers les quatre bannières suivantes : IGA Extra, IGA, Marchés Bonichoix et Marchés Traditions.

Tableau 16 : Engagements formulés par Sobeys

Engagements	Services responsables	Échéanciers
1. Politique		
Non précisé		
2. Examens des obstacles à l'accessibilité		
Transmission annuelle d'une grille d'évaluation de l'accessibilité des magasins à l'ensemble des marchands-proprétaires	Siège social	31 janvier 2013
Transmission annuelle d'un rapport d'obstacles	Marchands-proprétaires	15 février 2013
Énonciation annuelle d'objectifs visant l'amélioration continue des aménagements et du service à la clientèle	Siège social	31 janvier 2013
3. Mesures immédiates		
Implantation de terminaux de paiement amovibles dans l'ensemble des magasins IGA	Siège social	31 janvier 2013 – 31 janvier 2015
4. Formation		
Transmission annuelle à l'ensemble des marchands-proprétaires d'un aide-mémoire des bonnes pratiques utilisé à titre de : <ul style="list-style-type: none"> - matériel de formation intégré au manuel d'accueil des nouveaux employés - matériel pour la formation continue de l'ensemble du personnel; - affiche dans l'aire de repos des employés; - outil de sensibilisation des propriétaires. 	Siège social	31 janvier 2013
5. Élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements		
Rénovation(s) et agrandissement(s) : respect et dépassement des normes en vigueur au Code du bâtiment	Siège social	En cours
6. Suivis des progrès accomplis		
Inventaire annuel des obstacles	Siège social	En cours
Énonciation annuelle d'objectifs visant l'amélioration continue des aménagements et du service à la clientèle	Siège social	En cours

À première vue, des engagements sont pris à cinq des six demandes de la Commission. L'élément non précisé par Sobeys inc. concerne la mise en place d'une politique. Selon les informations échangées avec le siège social de la compagnie, cet élément est davantage une

¹²⁸ SOBEYS INC., *Priorité à l'alimentation, Un engagement envers le service*, [En ligne]. <http://sobeyscorporate.com/fr/Our-Company/At-A-glance.aspx> (Consulté le 2 avril 2013).

responsabilité qui reviendrait aux marchands-proprétaires. Sans confirmer cette perspective, nous ne pouvons qu'encourager Sobeys inc. à entreprendre des démarches auprès des franchisés afin de s'assurer que ceux-ci sauront mettre en place, au niveau local, un cadre normatif associé au principe d'accessibilité universelle. De même, les marchands-proprétaires gagneraient à développer, si ce n'est déjà fait, un mécanisme de traitement des plaintes pour la clientèle.

Pour les cinq demandes où des mesures sont prévues, Sobeys inc. désigne des acteurs pour la réalisation des engagements, bien que les services responsables devraient, à certains égards, être indiqués de manière plus précise. En effet, on s'en tient à la distinction traditionnelle, dans le modèle du franchisage, entre le siège social et les marchands-proprétaires. Sans présumer que cette distribution large des responsabilités aura nécessairement un impact négatif sur la mise en œuvre des divers engagements, il pourrait être souhaitable de la préciser.

Par rapport à l'échéancier, une date est prévue à chacune des mesures. On constate que plusieurs mesures auraient déjà été implantées depuis le 31 janvier 2013 et que d'autres seraient en cours de réalisation. Par voie de communiqué, la Commission a appris, en mars 2013, qu'IGA avait ajouté à son site Internet une page intitulée *L'accessibilité de nos commerces*¹²⁹. Dans un premier temps, on y rappelle certaines initiatives des dernières années, comme la mise en place de l'épicerie en ligne et d'un site Internet « adapté pour les aveugles et les amblyopes ». Puis, IGA rend publics les résultats de l'examen des obstacles à l'accessibilité que la compagnie, à la demande de la Commission, a répertoriés suite à l'exercice effectué en date du 31 janvier 2013. Nous saluons cette initiative. Nous remarquons toutefois que certains constats qu'avait faits la Commission, comme l'encombrement de certaines allées, ne se retrouvent pas dans les résultats présentés par Sobeys inc. sur leur site Internet. Nous espérons que la prochaine mise à jour annuelle diffusée sur le site Internet sera, à cet égard, plus complète et donnera davantage de précisions sur la méthodologie employée lors de l'examen des obstacles.

En ce qui concerne la mesure immédiate mise de l'avant par la compagnie, on constate que l'implantation des nouveaux terminaux de paiement qui a débuté le 31 janvier 2013 et prendra fin le 31 janvier 2015, se limite aux magasins associés à la bannière IGA. D'une part, nous espérons que les nouveaux terminaux seront en phase avec l'accessibilité universelle. D'autre part, nous souhaitons qu'ils soient progressivement implantés dans l'ensemble des bannières et commerces associés à Sobeys inc.

Pour ce qui est de la formation, Sobeys inc. aurait d'ores et déjà transmis à l'ensemble de ses franchisés un aide-mémoire de bonnes pratiques qui englobe l'accueil des employés, la formation continue du personnel ainsi que du matériel de sensibilisation destinés aux marchands-proprétaires. Sobeys inc. s'engage à transmettre annuellement cet aide-mémoire. La Commission encourage le franchiseur à mettre à jour sur une base régulière le contenu de cet aide-mémoire. Des éléments d'apprentissage relatifs aux droits des personnes en situation

¹²⁹ IGA, *Accessibilité de nos commerces*, [En ligne].
http://www.iga.net/fr/implication/accessibilite_de_nos_commerces/ (Consulté le 25 avril 2013).

de handicap et aux obligations juridiques des fournisseurs de services pourraient également y être intégrés.

En ce qui a trait au plan d'accessibilité des futurs établissements, Sobeys inc. s'engage au « respect et dépassement des normes en vigueur au Code du bâtiment », ce qui est prometteur bien qu'un peu large. Comme nous l'indiquions plus tôt, le Code impose un seuil minimum d'accessibilité. Nous espérons que le « dépassement » annoncé soit porteur d'améliorations concrètes.

Finalement, en lien avec l'examen annuel des obstacles, Sobeys inc. fixera annuellement les objectifs en matière d'accessibilité.

CONCLUSION

Depuis quelques années, la Commission observe un accroissement significatif des plaintes déposées contre des commerces de détail fondées sur les motifs de discrimination interdits liés au handicap et au moyen d'y pallier. Le constat est important : le handicap demeure le motif de discrimination le plus souvent invoqué devant la Commission.

Afin d'offrir une réponse systémique à ce type de situation, la Commission a entrepris une recherche terrain, indépendante du processus d'enquête, auprès de 52 commerces associés aux grandes bannières du secteur de l'alimentation et des pharmacies au Québec.

Conformément à son mandat, c'est à la lumière de la Charte des droits et libertés du Québec que la Commission a entrepris cette démarche de sensibilisation aux droits et besoins des personnes en situation de handicap. Le cadre juridique en la matière est clair. Depuis maintenant près de 40 ans, la Charte engage l'ensemble de la société québécoise à lutter contre la discrimination faite aux personnes en situation de handicap et, de ce fait, à lever les obstacles auxquelles elles doivent faire face, notamment dans « l'accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux » et « aux biens et services qui y sont disponibles »¹³⁰.

Or, les résultats obtenus dans le cadre de cette démarche sont non équivoques et trois grandes observations s'en dégagent : 1- tous les commerces visités sans exception, comportaient des obstacles à l'accessibilité; 2- les obstacles rencontrés étaient bien souvent similaires; et 3- parmi les obstacles colligés, tous n'étaient pas liés au cadre bâti, mais avaient souvent trait au volet opérationnel ou au service à la clientèle. Si la première observation justifie la nécessité, voire l'urgence de notre démarche, la seconde nous laisse à penser que les constats relevés se retrouvent également dans d'autres sphères de la société. La troisième observation quant à elle invite à l'application de correctifs dans des délais rapprochés.

¹³⁰ Charte, préc., note 1, art. 15.

À travers cette démarche, la Commission visait à sensibiliser ces grandes bannières à l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes en situation de handicap ainsi qu'au principe de l'accessibilité universelle qui garantit cet exercice. Il s'agissait également de les convaincre de la nécessité de mettre en place des normes et pratiques exemptes de discrimination et en phase avec l'accessibilité universelle. Cela dit, la Commission souhaite également sensibiliser l'ensemble de la société à l'importance d'une meilleure prise en compte des droits et des besoins des personnes en situation de handicap.

Il convient de le rappeler, les chaînes et bannières sélectionnées dans le cadre de ce projet n'ont pas été choisies parce qu'elles offraient une moins bonne performance en matière d'accessibilité ou encore parce que les obligations contenues dans la Charte les visaient plus directement que d'autres. Soulignons toutefois que les commerces visités offrent des biens et des services de première nécessité et doivent être fréquentés sur une base hebdomadaire.

Les six chaînes sélectionnées dans le cadre de ce projet ont formulé divers engagements qui visent à des degrés divers l'amélioration de l'accessibilité. À cet égard, la Commission estime avoir atteint les objectifs précités poursuivis tout au long de cette démarche, soit de sensibiliser ces chaînes à l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes en situation de handicap et les convaincre d'apporter les modifications nécessaires à cet égard.

Dans un an, la Commission demandera à chacune des chaînes sélectionnées dans le cadre de ce projet de fournir un rapport d'implantation qui déterminera dans quelle mesure ces chaînes auront jusque-là atteint leurs objectifs. Les représentants des Compagnies Loblaw limitée, du Groupe Jean Coutu (PJC) inc., du Groupe Uniprix (Uniprix inc.), de Metro Richelieu inc., de Shoppers Drug Mart et de Sobeys inc. seront alors appelés à faire état de leurs différentes avancées en matière d'accessibilité universelle, tant sur le plan physique, opérationnel que relationnel. Plus particulièrement, la Commission souhaite que cette étape soit l'occasion de constater que les chaînes se sont réellement approprié les objectifs poursuivis par notre démarche et qu'elles auront réduit la présence des obstacles dans les commerces identifiés à leurs bannières.

La Commission estime prometteuses plusieurs des propositions soumises volontairement par les différentes chaînes de l'alimentation et des pharmacies dans le cadre de ce projet de sensibilisation. Certaines des mesures qu'elles ont énoncées ont en effet le potentiel d'améliorer concrètement les normes et pratiques en matière d'accessibilité universelle et, par le fait même, d'être plus respectueuses du droit à l'égalité de leur clientèle. Des dispositions envisagées par la plupart des chaînes peuvent même, si elles sont appliquées adéquatement, modifier la compréhension qu'ont les employés de l'accessibilité universelle et leur aptitude à reconnaître les obstacles présents dans leur environnement de travail qui est également un environnement de services. À titre d'exemple, des engagements en matière de formation du personnel ont la capacité, à des degrés divers, de mieux prendre en compte les besoins des personnes en situation de handicap ou ayant une limitation liée, par exemple, à l'âge.

De même, afin que des changements structurels et systémiques soient mis en place, les autres mesures prévues par les chaînes devront également être respectées. La Commission est toutefois confiante qu'elles appliqueront concrètement les engagements qu'elles ont formulés eu égard à l'élaboration et à l'application d'une politique, à l'examen des obstacles, à la mise en place de mesures immédiates, à la mise sur pied d'un plan d'accessibilité des futurs établissements et au suivi des progrès accomplis. Plus largement, la Commission encourage l'ensemble des acteurs du secteur du commerce de détail qui n'était pas visé a priori par cette démarche, à prendre acte des résultats présentés dans ce rapport et à apporter les améliorations nécessaires.

La Commission s'engage pour sa part à présenter les résultats de la première évaluation annuelle réalisée par les chaînes dans le cadre d'un rapport de suivi. Parallèlement, la Commission poursuit l'accomplissement de sa mission de protection des droits et libertés de la personne contenus dans la Charte et, à cet effet, continue d'accompagner les plaignants pour qu'ils puissent défendre leurs droits, lorsque ceux-ci ont été lésés.

ANNEXE

Les Compagnies Loblaw limitée

Localisation	LOBLAWS NO 1 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	LOBLAWS NO 2 (ÎLE DE MONTRÉAL)	LOBLAWS NO 3 (ÎLE DE MONTRÉAL)	LOBLAWS NO 4 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	LOBLAWS NO 5 (ÎLE DE MONTRÉAL)
Date de la visite	21 avril 2011	19 mai 2011	19 mai 2011	23 mai 2011	26 mai 2011
Abords des commerces	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés souterrains Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large
	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate
		Bateau pavé	Sans débarcadère Sans bateau pavé	Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé
	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité
Entrée	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes automatisées (bouton de commande difficile à atteindre)	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées
	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté
	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles
			Barrière(s)		
Comptoir de services	Facile à repérer	Facile à repérer	Difficile à repérer	Facile à repérer	Difficile à repérer
	Convivial	Convivial	Non convivial (hauteur inadéquate ou encombré)	Convivial	Convivial
		Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement
	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés
		Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Quadriporteur(s)	Quadriporteur(s) avec paniers	Quadriporteur(s) avec paniers	Quadriporteur(s) avec paniers	Quadriporteur(s) avec paniers
	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges Extrémités dégagées
	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat

	Toilette située au premier étage : ascenseur accessible	Toilette située au premier étage : ascenseur sans inscriptions en braille et non signalisé	Toilette située au premier étage : ascenseur accessible		Toilette située au premier étage : ascenseur sans inscriptions en braille, non signalisé, fermeture rapide et forte des portes
Disposition des produits sur les tablettes	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas
Réfrigérateur(s)	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Poignée(s) de hauteur adéquate		Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)
Congélateur(s)	Aire de manœuvre suffisante		Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)		Congélateur(s) de type bac trop haut(s)		Congélateur(s) de type bac trop haut(s)
					Poignée(s) trop haute(s)
Comptoir(s) de fruits et légumes	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Comptoirs parfois trop hauts	Comptoirs parfois trop hauts	Comptoirs parfois trop hauts	Comptoirs parfois trop hauts	Comptoirs parfois trop hauts
Salle(s) de toilette(s)	En partie accessible(s) Signalisée(s) Aire de manœuvre suffisante Porte difficile à ouvrir Aménagement non conforme	Non accessible(s) Signalisée(s) Aire de manœuvre insuffisante Aménagement non conforme Éclairage insuffisant	Non accessible(s) Signalisée(s) Aire de manœuvre insuffisante Porte difficile à ouvrir Aménagement non conforme Éclairage insuffisant	Accessible(s) Signalisée(s) Aire de manœuvre suffisante Aménagement conforme	Non accessible(s) Signalisée(s) Aire de manœuvre insuffisante Porte difficile à ouvrir Éclairage insuffisant
Environnement des caisses enregistreuses	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)
	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir
	TP amovible(s) (câble(s) parfois trop court(s)) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP amovible(s) (câble(s) parfois trop court(s)) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP amovible(s) (câble(s) parfois trop court(s)) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP amovible(s)	TP amovible(s) (câble(s) parfois trop court(s)) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle
	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir		Aide du personnel facile à obtenir
		Bons de réduction offerts à une personne ayant une limitation visuelle			
	Livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile	Livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne

Les Compagnies Loblaw limitée

Localisation	MAXI NO 1 (ÎLE DE MONTRÉAL)	MAXI NO 2 (ÎLE DE MONTRÉAL)	MAXI NO 3 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	MAXI NO 4 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	MAXI NO 5 (ÎLE DE MONTRÉAL)
Date de la visite	23 janvier 2011	23 janvier 2011	22 mars 2011	23 mars 2011	6 juin 2011
Abords des commerces	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large
	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate
	Bateau pavé	Débarcadère (éloigné) Bateau pavé	Bateau pavé	Bateau pavé	Bateau pavé
	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité Parcours non sécurisé	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée principale de plain-pied, bien éclairé et bien délimité Parcours traversant une voie de circulation
Entrée	Portes coulissantes automatisées	Portes battantes (vitres obstruées)	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées
	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté
	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Sans paniers	Paniers disponibles	Sans paniers	Paniers disponibles	Paniers disponibles
		Barrière(s)			Barrière(s)
Comptoir de services	Difficile à repérer	Difficile à repérer	Facile à repérer	Difficile à repérer	Difficile à repérer
	Convivial		Convivial	Convivial	Non convivial (hauteur inadéquate ou encombré)
	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement		Aire de dégagement	
	Affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés			
	Aire de manœuvre suffisante		Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Quadriporteur(s) avec panier	Quadriporteur(s) avec panier	Quadriporteur(s) avec panier	Quadriporteur(s) avec panier	Sans quadriporteur
	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges avec obstacles Extrémités dégagées
	Affichage inadéquat	Affichage inadéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat
Disposition des produits sur les tablettes	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas

Réfrigérateur(s)		Aire de manœuvre suffisante			Aire de manœuvre suffisante
	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) de hauteur adéquate
Congélateur(s)		Aire de manœuvre suffisante			Aire de manœuvre suffisante
					Congélateur(s) de type bac trop haut(s)
	Poignée(s) trop haute(s)		Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	
Comptoir(s) de fruits et légumes	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Comptoir(s) trop haut(s)		Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)
Salle(s) de oilette	En partie accessible(s) Non signalisée(s) Aire de manœuvre suffisante	En partie accessible(s) Non signalisée(s) Aire de manœuvre suffisante Porte facile à ouvrir	Non accessible(s) (Située(s) dans l'entrepôt)	Non accessible(s) Mal signalisée(s) Sans accès libre	Accessible(s) Signalisée(s) Accès libre
Environnement des caisses enregistreuses	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre à peine suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Écran(s) visible(s)	Écran(s) visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)
		Aide pour déposer les achats sur le comptoir			Aide pour déposer les achats sur le comptoir
	TP inamovible(s)	TP amovible(s)	TP inamovible(s)	TP inamovible(s)	TP amovible(s)
	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)			Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir
	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle			
	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande en ligne

Les Compagnies Loblaw limitée

Localisation	PROVIGO NO 1 (ÎLE DE MONTRÉAL)	PROVIGO NO 2 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	PROVIGO NO 3 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	PROVIGO NO 4 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	PROVIGO NO 5 (ÎLE DE MONTRÉAL)	PROVIGO NO 6 (ÎLE DE MONTRÉAL)
Date de la visite	10 décembre 2010	11 mars 2011	21 avril 2011	24 mai 2011	26 mai 2011	28 mai 2011
Abords des commerces	1 ou plusieurs stationnements intérieurs près de l'entrée avec ascenseur Escalier encombré Allée latérale étroite	1 ou plusieurs stationnements intérieurs avec ascenseur 1 ou plusieurs stationnements près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée (occupés par un camion) Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée (encombrés) Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée (occupé par un étal) Allée latérale assez large
	Signalisation plus ou moins adéquate	Signalisation plus ou moins adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation plus ou moins adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate
	Débarcadère	Débarcadère Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé	Sans débarcadère	Débarcadère Bateau pavé	Sans débarcadère Bateaux pavés
	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, mal éclairé et mal délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied et bien éclairé	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied sans Trottoir de la municipalité mal délimité
Entrée	Portes extérieures coulissantes automatisées Portes intérieures battantes	Portes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées
	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté
	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Sans paniers	Paniers disponibles	Paniers disponibles
	Barrière(s)	Sans barrière	Sans barrière	Sans barrière	Barrière(s) avec passage adapté	Sans barrière
Comptoir(s) de services	Difficile à repérer	NA	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer
		NA	Convivial	Convivial	Convivial	Convivial
	Sans aire de dégagement	NA	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement
		NA	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés
		NA	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Quadriporteur(s) avec panier	Quadriporteur(s) avec panier	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur
	Allées larges Extrémités dégagées Section des vins et bières avec	Allées larges Extrémités dégagées	Allées étroites Extrémités non dégagées	Allées larges avec obstacles Extrémités dégagées	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges Extrémités dégagées

	obstacle					
	Affichage inadéquat	Affichage inadéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage plus ou moins adéquat	Affichage adéquat
Disposition des produits sur les tablettes	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas
Réfrigérateur(s)	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) parfois trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)
Congélateur(s)	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Congélateur(s) de type bac de hauteur adéquate	Congélateur(s) de type bac de hauteur adéquate	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)		Congélateur(s) de type bac trop haut(s)	Congélateur(s) de type bac de hauteur adéquate
		Poignée(s) trop haute(s)		Poignée(s) trop haute(s)		
Comptoir(s) de fruits et légumes	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre parfois insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)
Salle(s) de toilette(s)	Non accessible(s) Verrouillée(s) Porte difficile à ouvrir Aire de manœuvre insuffisante	Non accessible(s) Située(s) dans l'entrepôt Verrouillée(s)	Non accessible(s) Située(s) dans l'entrepôt Disponibles sur demande	Non accessible(s) Non signalisée(s) Située(s) dans l'entrepôt Aire de manœuvre insuffisante Accessoire(s) non conforme(s)	Accessible(s) Située(s) dans l'entrepôt Disponibles sur demande Aire de manœuvre suffisante Accessoire(s) non conforme(s)	Accessible(s) Signalisée(s) Accès libre Aire de manœuvre suffisante Accessoire(s) non conforme(s)
Environnement de caisses enregistreuses	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante
	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) visible(s)
		Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir		Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir
	TP amovible(s) (fil(s) trop court(s)) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP inamovible(s)	TP amovible(s) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP inamovible(s)	TP amovible(s) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP amovible(s) (comptoir de services) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle
	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)		Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)		Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir		Aide du personnel difficile à obtenir		Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir
	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle		Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle		Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle
	Sans service à l'auto Sans commande en ligne	Livraison à domicile Sans service à l'auto	Livraison à domicile Sans commande téléphonique	Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Livraison à domicile/Service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique

Groupe Jean Coutu (PJC) inc.

Localisation	JEAN COUTU NO 1 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	JEAN COUTU NO 2 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	JEAN COUTU NO 3 (ÎLE DE MONTRÉAL)	JEAN COUTU NO 4 (ÎLE DE MONTRÉAL)	JEAN COUTU NO 5 (ÎLE DE MONTRÉAL)	JEAN COUTU NO 6 (ÎLE DE MONTRÉAL)
Date de la visite	23 mars 2011	13 avril 2011	1 ^{er} février 2011	12 février 2011	28 janvier 2011	23 janvier 2011
Abords des commerces	1 ou plusieurs stationnements réservés	1 ou plusieurs stationnements réservés	Sans stationnement réservé	Sans stationnement réservé	Sans stationnement réservé	Sans stationnement réservé
	Signalisation adéquate	Signalisation inadéquate	NA	NA	NA	NA
	Sans débarcadère Bateau pavé	Sans débarcadère Bateau pavé	Sans débarcadère Sans bateau pavé			Sans débarcadère Bateau pavé
	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied avec rampe d'accès	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied et bien délimité avec rampe d'accès	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied mal délimité
Entrée	Portes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes automatisées (bouton de commande difficile à atteindre)	Portes automatisées	Portes automatisées	
	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil surélevé	Seuil plat et biseauté		
	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante
	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles
	Sans barrière	Sans barrière	Sans barrière			
Comptoir(s) de services	Difficile à repérer	Facile à repérer	Difficile à repérer	Difficile à repérer		Difficile à repérer
	Convivial	Convivial	Convivial	Convivial		Convivial
	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement		Sans aire de dégagement
	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés		Sans affiche indiquant une offre de services adaptés
	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante		Aire de manœuvre suffisante
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur deux niveaux, sans ascenseur avec laboratoire à l'étage	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur
	Allées larges avec obstacles	Allées larges avec obstacles	Allées larges avec obstacles Extrémités non dégagées	Allées larges	Allées larges avec obstacles Extrémités non dégagées	Allées larges
	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage inadéquat
Disposition des produits sur les	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas

tablettes						
Salle(s) de toilette(s)	NA	Non accessible(s) Non signalisée(s) Verrouillée(s) Porte difficile à ouvrir	Non accessible(s)	Non accessible(s)	Non accessible(s) Non signalisée(s)	NA
Environnement des caisses enregistreuses	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre à peine suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)
	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)		Écran(s) non visible(s)
	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir		Aide pour déposer les achats sur le comptoir
	TP amovible(s)	TP amovible(s)	TP non amovible(s)	TP non amovible(s)	TP non amovible(s) Verrouillé(s)	TP non amovible(s) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir		Aide du personnel difficile à obtenir
	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle					Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle
	Livraison à domicile	Livraison à domicile Commande téléphonique Commande en ligne	Livraison à domicile	Livraison à domicile		Livraison à domicile

Groupe Uniprix (Uniprix inc.)

Localisation	UNIPRIX NO 1 (ÎLE DE MONTRÉAL)	UNIPRIX NO 2 (ÎLE DE MONTRÉAL)	UNIPRIX NO 3 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	UNIPRIX NO 4 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	UNIPRIX NO 5 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	UNIPRIX NO 6 (ÎLE DE MONTRÉAL)
Date des visites	20 avril 2011	9 avril 2011	11 mars 2011	10 février 2011	10 février 2011	1 ^{er} février 2011
Abords des commerces	1 ou plusieurs stationnements réservés	Sans stationnement réservé	1 ou plusieurs stationnements réservés	1 ou plusieurs stationnements réservés	Sans stationnement réservé	Sans stationnement réservé
	Signalisation adéquate	NA	Signalisation inadéquate	Signalisation inadéquate	NA	NA
	Sans débarcadère Sans bateau pavé	Sans débarcadère Sans bateau pavé	Sans débarcadère Sans bateau pavé	Sans débarcadère Bateau pavé	Sans débarcadère Sans bateau pavé	Sans débarcadère Sans bateau pavé
Entrée	Entrée de plain-pied	Entrée avec marches (sonnette pour aide) Entrée secondaire à l'arrière (accessible mais nécessite l'intervention d'un employé)	Entrée de plain-pied	Entrée de plain-pied	Entrée avec marches	Entrée de plain-pied
	Portes battantes lourdes	Portes automatisées	Portes battantes lourdes	Portes battantes lourdes	Portes battantes lourdes	Portes automatisées
	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles
Comptoir(s) de services		Facile à repérer		Difficile à repérer	Difficile à repérer	Difficile à repérer
	Peu convivial		Peu convivial	Peu convivial		Peu convivial
	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés
Comptoir de laboratoire	Sans aire de dégagement Hauteur inadéquate	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Aire de dégagement	Sans aire de dégagement
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur
	Allées larges avec obstacles	Allées larges avec obstacles	Allées larges avec obstacles	Allées larges avec obstacles	Allées larges avec obstacles	Allées larges
	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage inadéquat	Affichage inadéquat	Affichage inadéquat	Affichage inadéquat
Disposition des produits sur les tablettes	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas
Salle(s) de toilette(s)	NA	NA	Non accessible(s) Verrouillée(s)	NA	NA	Non accessible(s)
Environnement des caisses enregistreuses	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)

	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir
		TP amovible(s)	TP amovible(s)	TP amovible(s)	TP amovible(s)	TP non amovible(s)
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir
	Commande téléphonique Livraison à domicile	Commande téléphonique Sans commande en ligne*	Commande téléphonique Livraison à domicile	Commande téléphonique Sans commande en ligne*	Commande téléphonique Sans commande en ligne*	Commande téléphonique Sans commande en ligne*

*En implantation au moment des visites.

Metro Richelieu inc.

Localisation	METRO NO 1 (ÎLE DE MONTRÉAL)	METRO NO 2 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	METRO NO 3 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	METRO NO 4 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	METRO NO 5 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	METRO NO 6 (COURONNE NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	METRO NO 7 (ÎLE DE MONTRÉAL)
Date de la visite	23 janvier 2011	27 février 2011	23 mars 2011	24 mars 2011	21 avril 2011	21 avril 2011	7 mai 2011
Abords des commerces	Sans stationnement réservé	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés à l'arrière du commerce Allée latérale assez large
	NA	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate
	Sans débarcadère Sans bateau pavé	Débarcadère	Débarcadère Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé	Sans débarcadère Bateau pavé
	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité
Entrée	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées
	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté
	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Sans paniers	Paniers disponibles	Paniers disponibles
	Barrière(s)	Barrière(s)	Barrière(s)	Barrière(s)	Sans barrière	Barrière(s)	Barrière(s)
Comptoir de services	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Difficile à repérer	Facile à repérer
	Convivial	Convivial	Convivial	Convivial	Convivial	Peu convivial	Convivial
	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement		Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Aire de dégagement suffisante
	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés
	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Sans quadriporteur	Quadriporteur(s)	Quadriporteur(s) avec panier	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Quadriporteur(s)	Sans quadriporteur
	Allées larges avec obstacles	Allées larges	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges avec obstacles	Allées larges Section des vins et bières avec obstacles	Allées larges Section fruits et légumes avec obstacles	Allées larges Extrémités dégagées
	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat

Disposition des produits sur les tablettes	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur tablettes du bas
Réfrigérateur(s)	Aire de manœuvre à peine suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) de hauteur adéquate	Poignée(s) de hauteur adéquate	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) parfois trop haute(s)	Poignée(s) parfois trop haute(s)	Poignée(s) de hauteur adéquate
Congélateur(s)	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)		Congélateur(s) de type bac de hauteur adéquate	Congélateur(s) de type bac de hauteur adéquate	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)
		Poignée(s) trop haute(s)		Poignée(s) trop haute(s)			
Comptoir(s) de fruits et légumes	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre parfois insuffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoirs de hauteur adéquate	Comptoirs de hauteur adéquate	Comptoirs de hauteur adéquate	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)
Salle(s) de toilette(s)	NA	Accessible(s) Non signalisée(s) Verrouillée(s) Aire de manœuvre insuffisante	Accessible(s) Non signalisée(s) Accès libre Aire de manœuvre suffisante	Accessible(s) Non signalisée(s) Verrouillée(s) Aire de manœuvre suffisante	Accessible(s) Non signalisée(s) Accès libre Aire de manœuvre suffisante	En partie accessible(s) Non signalisée(s) Accès libre Aire de manœuvre suffisante Porte difficile à ouvrir Accessoire(s) non conforme(s)	En partie accessible(s) Non signalisée(s) Aire de manœuvre suffisante Porte difficile à ouvrir Accessoire(s) non conforme(s)
Environnement des caisses enregistreuses	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante		Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante (caisse adaptée)	Aire de manœuvre suffisante
	Écran(s) visible(s)	Écran(s) visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)
	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir		Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir
	TP inamovible(s) Verrouillé(s)	TP inamovible(s) Verrouillé(s)	TP amovible(s) Verrouillé(s) (clef introuvable) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP inamovible(s) Verrouillé(s)	TP inamovible(s)	TP amovible(s) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle (caisse adaptée)	TP inamovible(s) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle
			Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)		Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel facile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir		Aide du personnel facile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir
	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle		Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle
	Livraison à domicile Service à l'auto Commande en ligne	Livraison à domicile Service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Service à l'auto Commande en ligne	Livraison à domicile Service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Sans commande en ligne	Livraison à domicile Commande téléphonique Sans commande en ligne	Livraison à domicile Service à l'auto Commande téléphonique Commande en ligne

Metro Richelieu inc.

Localisation	SUPER C NO 1 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	SUPER C NO 2 (ÎLE DE MONTRÉAL)	SUPER C NO 3 (ÎLE MONTRÉAL)	SUPER C NO 4 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	SUPER C NO 5 (ÎLE DE MONTRÉAL)
Date de la visite	23 mars 2011	20 avril 2011	3 mai 2011	27 mai 2011	28 mai 2011
Abords des commerces	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés Allée latérale assez large
	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate
				Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé
	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée bien éclairé et bien délimité Parcours traversant le stationnement	Parcours jusqu'à l'entrée bien éclairé et bien délimité muni d'une rampe d'accès Parcours traversant le stationnement encombré	Parcours jusqu'à l'entrée bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité
Entrée			Entrée secondaire : monte-charge étroit et portes automatisées		
	Portes coulissantes automatisées	Portes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées	Portes coulissantes automatisées
	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté
	Aire de manœuvre suffisante			Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles
	Barrière(s)	Barrière(s)	Barrière(s)	Barrière(s)	Barrière(s)
Comptoir de services	Difficile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer
	Convivial	Convivial	Convivial	Convivial	Convivial
	Aire de dégagement	Sans aire de dégagement		Sans aire de dégagement	Aire de dégagement
	Aucune affiche indiquant une offre de services adaptés	Aucune affiche indiquant une offre de services adaptés	Aucune affiche indiquant une offre de services adaptés	Aucune affiche indiquant une offre de services adaptés	Aucune affiche indiquant une offre de services adaptés
	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Quadriporteur(s)
	Allées larges Extrémités dégagées	Allées larges avec obstacles	Allées larges avec obstacles	Allées larges Extrémités dégagées	Allées avec obstacles
	Affichage inadéquat	Affichage inadéquat	Affichage inadéquat	Affichage inadéquat	Affichage adéquat

Disposition des produits sur les tablettes	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas
Réfrigérateur(s)	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Poignée(s) de hauteur adéquate	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) de hauteur adéquate	Poignée(s) trop hautes	Poignée(s) de hauteur adéquate
Congélateur(s)	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante		Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)		Congélateur(s) de type bac trop haut(s)	
Comptoir(s) de fruits et légumes	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante		Aire de manœuvre suffisante	
	Comptoirs parfois trop hauts	Comptoirs parfois trop hauts		Comptoirs parfois trop hauts	
Salle(s) de toilette(s)	Non accessible(s) Mal signalisée(s) Verrouillée(s) Porte difficile à ouvrir	Non accessible(s) (hommes) Non signalisée(s) Situées à 30 mètres du supermarché	En partie accessible(s) Signalisée(s) Accessoire(s) non conforme(s)	Non accessible(s) Signalisée(s) Accès libre Porte difficile à ouvrir	Accessible(s) Mal signalisée(s)
Environnement des caisses enregistreuses	Aire de manœuvre à peine suffisante	Aire de manœuvre insuffisante		Aire de manœuvre à peine suffisante	Aire de manœuvre à peine suffisante
	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)
	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir			
	TP amovible(s) Verrouillé(s) (clef introuvable) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP inamovible(s)	TP non amovible(s) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP non amovible(s) Non accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP non amovible(s) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle
	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir
	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Sans commande en ligne

Shoppers Drug Mart

Localisation	PHARMAPRIX NO 1 (ÎLE DE MONTRÉAL)	PHARMAPRIX NO 2 (ÎLE DE MONTRÉAL)	PHARMAPRIX NO 3 (ÎLE DE MONTRÉAL)	PHARMAPRIX NO 4 (ÎLE DE MONTRÉAL)	PHARMAPRIX NO 5 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	PHARMAPRIX NO 6 (ÎLE DE MONTRÉAL)
Date de la visite	10 décembre 2010	23 janvier 2011	28 janvier 2011	1 ^{er} février 2011	21 février 2011	22 avril 2011
Abords des commerces	Sans stationnement réservé	1 ou plusieurs stationnements réservés	Sans stationnement réservé	Sans stationnement réservé	1 ou plusieurs stationnements réservés	1 ou plusieurs stationnements réservés
		Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation inadéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate
	Sans débarcadère Bateau pavé	Débarcadère (éloigné) Bateau pavé	Sans débarcadère Sans bateau pavé	Sans débarcadère Sans bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé	
	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied mais mal délimité	Parcours jusqu'à l'entrée secondaire de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied et bien éclairé	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied et bien éclairé	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité
Entrée	Portes automatisées	Portes ouvertes en permanence (intérieur du centre commercial)	Portes automatisées (défectueuses)	Portes battantes lourdes avec poignées trop hautes	Portes automatisées	
			Seuil surélevé	Seuil surélevé		
	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	
	Paniers disponibles	Paniers disponibles		Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles
	Barrière(s)	Barrière(s)				
Comptoir de services	Difficile à repérer	Facile à repérer	Difficile à repérer	Difficile à repérer	Difficile à repérer	Facile à repérer
		Convivial	Convivial		Convivial	Convivial
		Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement
		Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés
Comptoir de Laboratoire	Hauteur adéquate Aire de dégagement suffisante (Aire de confidentialité adéquate)			Hauteur inadéquate Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement (Aire de confidentialité adéquate)	Hauteur inadéquate
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Sans quadriporteur	Quadriporteur(s) (centre commercial)	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur
	Allées larges avec obstacles Extrémités non dégagées	Allées larges	Allées larges Extrémités non dégagées	Allées larges avec obstacles	Allées larges avec obstacles	Allées larges
	Affichage inadéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat

Disposition des produits sur les tablettes	Produits lourds et volumineux pas toujours sur les tablettes du bas		Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas		Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas
Salle(s) de toilette(s)	NA	NA	Non accessible(s) Verrouillée(s)	Sans toilette	Réservée(s) aux employés	Centre commercial
Environnement des caisses enregistreuses	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante		Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
		Écran(s) visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) visible(s)	Écran(s) non visible(s)
		Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir		
	TP amovible(s) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP amovible(s)	TP amovible(s) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP non amovible(s) (fil(s) trop court(s)) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP amovible(s)	TP amovible(s)
	Comptoir(s)-caisse(s) trop haut(s)					
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	
	Bons de réduction offerts à une personne ayant une limitation visuelle	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle		Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle		
	Sans livraison à domicile Commande téléphonique Commande en ligne	Commande téléphonique Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans commande téléphonique Sans commande en ligne	Commande téléphonique Sans commande en ligne	

Sobeys inc.

Localisation	IGA No 1 (ÎLE DE MONTRÉAL)	IGA No 2 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	IGA No 3 (COURONNES NORD ET SUD DE MONTRÉAL)	IGA No 4 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)	IGA No 5 (ÎLE DE MONTRÉAL)	IGA No 6 (QUÉBEC ET AUTRES RÉGIONS)
Date de la visite	1 ^{er} février 2011	4 février 2011	11 février 2011	13 avril 2011	20 avril 2011	27 avril 2011
Abords des commerces	1 ou plusieurs stationnements à l'arrière du bâtiment sans espace réservé Allée latérale étroite	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale étroite	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large	1 ou plusieurs stationnements réservés près de l'entrée Allée latérale assez large
	NA	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate	Signalisation inadéquate	Signalisation adéquate	Signalisation adéquate
	Sans débarcadère Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé	Bateau pavé	Débarcadère Bateau pavé	Débarcadère
	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied et bien éclairé	Parcours jusqu'à l'entrée de plain-pied, bien éclairé et bien délimité	Parcours jusqu'à l'entrée secondaire de plain-pied, bien éclairé et bien délimité
Entrée	Entrée avec marches	Entrée de plain-pied	Entrées de plain-pied	Entrée de plain-pied	Entrée de plain-pied	Entrée de plain-pied Entrée secondaire avec rampe d'accès et mains courantes
	Portes automatisées	Portes automatisées	Portes automatisées	Portes automatisées	Portes automatisées	Portes automatisées
	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté	Seuil plat et biseauté
	Aire de manœuvre suffisante		Aire de manœuvre suffisante			
	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles	Paniers disponibles
	Barrière(s)	Barrière(s)	Barrière(s)	Sans barrière	Barrière(s)	
Comptoir de services	Difficile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer	Facile à repérer
	Non convivial (hauteur inadéquate ou encombré)	Non convivial (hauteur inadéquate ou encombré)	Non convivial (hauteur inadéquate ou encombré)	Convivial	Convivial	Convivial
	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement	Sans aire de dégagement
	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés	Sans affiche indiquant une offre de services adaptés
Circulation dans le magasin	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau	Commerce sur un niveau
	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Sans quadriporteur	Quadriporteur(s)	Sans quadriporteur
	Allées larges avec obstacles	Allées larges	Allées larges avec obstacles	Allées larges	Allées larges	Allées larges
	Affichage inadéquat	Affichage adéquat	Affichage inadéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat	Affichage adéquat

Disposition des produits sur les tablettes	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas	Produits lourds et volumineux sur les tablettes du bas
Réfrigérateur(s)	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) de hauteur adéquate	
Congélateur(s)	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)			Congélateur(s) de type bac de hauteur adéquate	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)	Congélateur(s) de type bac trop haut(s)
	Poignée(s) trop haute(s)	Poignée(s) de hauteur adéquate				Poignée(s) de hauteur adéquate
Comptoir(s) de fruits et légumes	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante
	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)	Comptoir(s) trop haut(s)
Salle(s) de toilette(s)	Non accessible(s) Non signalisée(s) Située(s) dans l'entrepôt	Non accessible(s) Mal signalisée(s)	Non accessible(s) Mal signalisée(s)	Non accessible(s) Mal signalisée(s)	Non accessible(s) Non signalisée(s) Accès libre	Non accessible(s) Non signalisée(s)
Environnement des caisses enregistreuses	Aire de manœuvre insuffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre suffisante	Aire de manœuvre parfois insuffisante	Aire de manœuvre suffisante (caisse adaptée)	Aire de manœuvre suffisante
	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) visible(s)	Écran(s) visible(s)	Écran(s) non visible(s)	Écran(s) visible(s)
	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir	Aide pour déposer les achats sur le comptoir
	TP inamovible(s) et trop haut(s) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle	TP inamovible(s) et trop haut(s)	TP inamovible(s) et trop haut(s)	TP amovible(s)	TP amovible(s) Accessible(s) pour une personne ayant une limitation visuelle (caisse adaptée)	TP inamovible(s) et trop haut(s)
Service à la clientèle	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel facile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir	Aide du personnel difficile à obtenir
	Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle				Bons de réduction non offerts à une personne ayant une limitation visuelle	
	Livraison à domicile Commande téléphonique Commande en ligne	Livraison à domicile Commande téléphonique Commande en ligne	Livraison à domicile Commande téléphonique Commande en ligne	Sans livraison à domicile Sans service à l'auto Sans commande téléphonique Commande en ligne	Livraison à domicile Sans commande téléphonique Commande en ligne	Livraison à domicile Sans commande téléphonique Commande en ligne