

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

Résumé

Jean-Sébastien Imbeault, chercheur
M^e Evelyne Pedneault, conseillère juridique

Le 6 juin 2013

Depuis quelques années, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse observe un accroissement considérable des plaintes déposées contre des commerces de détail fondées sur les motifs de discrimination interdits reliés 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 commerces associés aux grandes bannières du secteur de l'alimentation et des pharmacies au Québec, pour évaluer leur performance en matière d'accessibilité. La collecte de données a été menée en partenariat avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN).

L'évaluation des commerces a été effectuée par des personnes ayant des limitations motrices ou visuelles, en collaboration avec des employés de la Commission. Au total, 52 commerces associés aux sociétés, compagnies ou regroupements (ci-après les « chaînes ») suivants ont été visités entre décembre 2010 et juin 2011: Les Compagnies Loblaw limitée, Groupe Jean Coutu (PJC) inc., Groupe Uniprix (Uniprix inc.), Metro Richelieu inc., Shoppers Drug Mart et Sobeys inc. La visite des commerces s'est faite de manière anonyme, c'est-à-dire sans que les chaînes soient informées du projet en cours.

L'objectif premier de cette démarche est de sensibiliser ces grandes 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 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. De plus, la Commission souhaite 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. Cette démarche ne vise pas à établir un palmarès en matière d'accessibilité : le nombre limité de commerces visités et la diversité des modèles d'affaires ne permettent pas cet exercice.

La recherche terrain a permis de dégager des constats relatifs aux divers obstacles possiblement discriminatoires présents dans les commerces. Ces obstacles peuvent être liés au

cadre bâti, à l'aménagement et aux opérations de même qu'au service à la clientèle. À l'été 2012, les constats généraux ont été présentés aux représentants des chaînes, afin d'obtenir des engagements concrets de leur part, non seulement pour les commerces visités, mais pour l'ensemble de leurs magasins.

Dans le cadre de cette démarche, la Commission a choisi d'évaluer des pharmacies et des établissements d'alimentation parce que ceux-ci offrent des biens et des services de première nécessité, mais n'a pas sélectionné les chaînes en fonction de leur bonne ou mauvaise performance en matière d'accessibilité.

Obligations juridiques

Plusieurs représentants rencontrés semblent limiter le concept d'accessibilité universelle aux normes architecturales et se réfèrent d'abord — ou même exclusivement — aux exigences de la Loi sur le bâtiment et du Code de construction. Or, conformément à son mandat, c'est plutôt à la lumière de la Charte des droits et libertés que la Commission a entrepris la présente démarche. Le cadre juridique en la matière est clair. Depuis maintenant près de 40 ans, la Charte québécoise engage l'ensemble de la société 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 et aux lieux publics, tels les établissements commerciaux et aux biens et services qui y sont offerts.

En outre, de l'aveu même de la Régie du bâtiment du Québec, les exigences du Code constituent un « seuil minimal » [1]. De plus, le Code ne prévoit pas de normes encadrant la diversité des déficiences motrices ni même la diversité des handicaps qui peuvent être définis ainsi au sens de la Charte. La Charte offre donc une protection de plus large portée aux personnes en situation de handicap ou devant pallier celui-ci par différents moyens.

En présentant ses principaux constats aux chaînes, la Commission leur a donc rappelé les obligations juridiques, dont l'obligation d'accommodement raisonnable, relatives au droit à

[1] 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.

l'égalité garanti par la Charte. Ainsi, face à une situation de discrimination le mettant en cause, un fournisseur de service a l'obligation de prendre toutes les mesures d'accommodement possibles tant qu'il n'en résulte pas pour lui une contrainte excessive. Ces mesures doivent être évaluées au cas par cas.

Sans présumer des résultats d'une telle évaluation, la Commission a encouragé les chaînes à apporter des modifications respectueuses des principes du droit à l'égalité et de l'accessibilité universelle.

Les principaux constats

Lors de la recherche terrain, les besoins des personnes en situation de handicap ont été évalués d'un point de vue architectural, organisationnel et relationnel. Le parcours nécessaire au processus d'achat a été analysé – du stationnement à l'entrée, de l'entrée aux allées, des allées aux produits, des produits à la caisse, de la caisse à la sortie –, afin de dresser un portrait significatif de l'ensemble des obstacles généralement rencontrés par les personnes en situation de handicap.

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.

Les zones suivantes ont été évaluées : les abords du commerce, l'entrée des magasins, la circulation dans le magasin, l'accès aux produits, le comptoir de services, les salles de toilettes, les comptoirs-caisses et le service à la clientèle. À titre d'exemple, voici quelques constats faits après analyse des résultats liés aux 52 commerces :

- Entrée des commerces : certains éléments problématiques appartiennent davantage au cadre bâti, tels que les vestibules conçus avec un angle prononcé, la colonne de soutènement placée devant l'entrée ou encore les marches précédant l'entrée.

- Accès aux produits : dans 24 commerces d'alimentation, les portes de réfrigérateurs et de congélateurs verticaux se sont avérées difficiles à ouvrir étant donné que leurs poignées sont placées trop haut.
- Salles de toilettes : parmi les 41 commerces ayant des toilettes, dans 25 cas elles présentent des défis importants du point de vue de l'accessibilité (portes difficiles à ouvrir ou verrouillées, espace de manœuvre insuffisant, aménagement difficile, éclairage inadéquat).
- Comptoirs-caisses : dans 15 établissements d'alimentation et 3 pharmacies, l'aire de manœuvre était soit insuffisante, soit à peine suffisante pour pouvoir y circuler. Un problème presque généralisé, même pour les caisses dites adaptées, concerne le manque de convivialité des comptoirs. Leur hauteur inadéquate semble constituer la source de plusieurs problèmes (visibilité des écrans des caisses enregistreuses, accès au terminal de paiement). Les terminaux de paiements présentent également plusieurs problèmes (inamovibles, placés trop hauts, verrouillés (clef introuvable), fils trop courts).
- Service à la clientèle : 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. Plusieurs facteurs peuvent expliquer les problèmes rencontrés lors de nos visites, dont une formation inadéquate du personnel quant aux droits et besoins des personnes en situation de handicap ou encore un manque d'effectifs en magasin.

Engagements des chaînes

Tout en les informant de la démarche du projet, de leurs obligations en vertu de la Charte ainsi que de la production prochaine d'un rapport faisant état de ses 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. Plus spécifiquement, la Commission a formulé six demandes aux chaînes :

1. Mettre en place une politique d'accessibilité des lieux et du service à la clientèle.
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.
3. Élaborer un plan de mesures immédiates pour éliminer des obstacles faciles à éliminer.

4. Mettre sur pied un programme de formation pour le personnel déjà en place, assurer une formation initiale et continue et évaluer son impact.
5. Élaborer un plan d'accessibilité pour les futurs établissements.
6. Effectuer le suivi des progrès accomplis en matière d'accessibilité et en rendre compte à la Commission dans un an.

Les six chaînes ont formulé des engagements qui visent à des degrés divers

l'amélioration de l'accessibilité. Trois des chaînes ont proposé des engagements qui répondent aux six demandes de la Commission et les trois autres l'ont fait dans cinq des six catégories. En ce sens, la Commission estime avoir atteint les objectifs 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.

La Commission estime prometteuses plusieurs des propositions soumises volontairement par les différentes chaînes. Certaines des mesures ont en effet le potentiel d'améliorer concrètement les normes et pratiques en matière d'accessibilité universelle. Des dispositions envisagées par la plupart des chaînes peuvent même, si elles sont appliquées adéquatement, permettre aux employés de mieux comprendre la notion d'accessibilité universelle et mieux 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.

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 présente démarche s'est principalement attardée à la discrimination fondée sur le handicap ou le moyen pour pallier celui-ci. Notons toutefois que la notion d'accessibilité s'applique également à d'autres motifs cités à la Charte, tels que l'âge et la grossesse. Dans un contexte de vieillissement de la population, de plus en plus de personnes vivront avec des limitations. En

ce sens, ce projet de la Commission vise à amener des changements qui bénéficieront nécessairement à l'ensemble de la population.

En terminant, la Commission s'engage 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.