

**RAPPORT DE SUIVI
DE L'EXERCICE DE SENSIBILISATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DES COMMERCES
AU QUÉBEC**

Août 2015

Analyse, recherche et rédaction :

Aurélie Lebrun, Ph. D., chercheure
Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

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

Julie Dumontier, agente d'éducation et de coopération
Mélissa Goupil-Landry, agente d'éducation et de coopération
Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

Soutien technique :

Ramon Avila, technicien en recherche
Chantal Légaré, technicienne en administration
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)** :

Linda Gauthier
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

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCTION | 1 |
| 1 MISE EN CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE DU PROJET | 3 |
| 1.1 Le principe d'accessibilité et le handicap selon la Charte et la Convention..... | 3 |
| 1.2 Méthodologie du projet..... | 5 |
| 2 PORTRAIT DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LES COMMERCES | 8 |
| 2.1 Les engagements des chaînes : des indicateurs de changements?..... | 8 |
| 2.2 Les principaux obstacles physiques persistants..... | 10 |
| 2.3 Des employés serviables, mais sans formation sur l'accessibilité | 13 |
| 3 PRINCIPAUX CONSTATS | 15 |
| 3.1 Vers une conception universelle de la chaîne de déplacement..... | 15 |
| 3.2 Au-delà des normes du <i>Code de construction</i> | 17 |
| 3.3 Les barrières d'attitude, le principe d'accessibilité et la Charte | 19 |
| CONCLUSION..... | 21 |
| ANNEXE 1 : ÉTAT D'IMPLANTATION DES ENGAGEMENTS PAR CHAÎNE..... | 23 |
| ANNEXE 2 : PRÉSENTATION DES CONSTATS SUR LES ENGAGEMENTS DES CHAÎNES PAR CHAÎNE | 40 |
| ANNEXE 3 : PRÉSENTATION DES CONSTATS SUR LES VISITES PAR CHAÎNE..... | 48 |

INTRODUCTION

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après « Commission ») a pour mission¹ d'assurer le respect et la promotion des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*², la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la *Loi sur la protection de la jeunesse*³. Elle veille également à l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*⁴.

L'objectif principal du projet sur l'accessibilité⁵ des commerces initié par la Commission en 2010 était de sensibiliser des chaînes de commerce à l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes en situation de handicap afin qu'elles mettent en place des normes et des pratiques qui ne soient pas discriminatoires. La Commission souhaitait ultimement favoriser une meilleure prise en compte des droits de ces personnes dans l'ensemble de la société.

Conformément à son mandat, c'est en vertu de la Charte que la Commission a entrepris son projet de sensibilisation. Cette loi, de portée générale, garantit le droit à l'égalité notamment pour les personnes en situation de handicap ou devant utiliser un moyen pour pallier leur handicap et établit les responsabilités juridiques des commerces à cet égard.

La Commission a entrepris sa démarche de sensibilisation en collaboration avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). Elle a appréhendé le manque d'accessibilité des commerces comme une manifestation de discrimination systémique qui résulte de l'effet conjugué d'attitudes, de politiques et de

¹ *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, art. 57 (ci-après « Charte »).

² *Id.*, art. 71(5).

³ *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P-34.1.

⁴ *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, RLRQ, c. A-2.01.

⁵ Dans ce texte nous utiliserons le terme accessibilité plutôt qu'accessibilité universelle. L'accessibilité universelle semble être à l'origine de la traduction de *Universal design*. L'accessibilité universelle est définie ainsi par le Groupe défi Accessibilité, repris par la Société Logique : « L'accessibilité universelle est la caractéristique d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats identiques. », [En ligne]. <http://www.societelogique.org/contenu?page=accessibilite/definition>

pratiques⁶. Elle a estimé que des actions de sensibilisation auprès d'importantes chaînes commerciales présentes au Québec, pourraient lui permettre d'améliorer de façon systémique l'accessibilité dans des commerces fréquentés par une proportion importante de la population parce qu'ils offrent une gamme de biens de consommation de première nécessité.

En juin 2013, la Commission publiait le rapport final de son exercice de sensibilisation sur l'accessibilité. Rappelons que le principal constat du rapport était qu'aucun des commerces visités n'était dépourvu d'obstacles à l'accessibilité. En effet, trois grandes observations s'en dégageaient : 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.

Ce rapport présente les principaux constats des suivis de sa démarche auprès des mêmes chaînes ciblées. Il comporte trois parties. Dans un premier temps, la Commission rappelle le contexte du projet et la méthodologie utilisée. Dans un second temps, elle présente le portrait de l'accessibilité des commerces dressé à partir de ces différentes activités de suivi. Enfin, elle établit les principaux constats à cette étape de suivi. La Commission conclut en présentant des pistes de réflexion sur l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes en situation de handicap. À nouveau, elle réitère son souhait que « les constats émis orientent la prise de décisions des représentants interpellés, mais aussi de l'ensemble des acteurs du commerce de détail, incluant ceux qui n'ont pas été évalués dans le cadre de cette démarche »⁷.

⁶ *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.

⁷ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Projet de sensibilisation : vers un accès universel aux biens et services des pharmacies et des établissements d'alimentation*, Jean-Sébastien Imbeault et M^e Évelyne Pedneault, (Cat. 2.120-12.60), avril 2013, p. 3.

1 MISE EN CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE DU PROJET

1.1 Le principe d'accessibilité et le handicap selon la Charte et la Convention

La Charte s'applique à tout individu dans ses rapports privés ainsi qu'aux administrations, établissements, organismes, entreprises, corporations, qu'ils soient publics ou privés, et qui offrent des services au public. Dans son rapport final, la Commission avait relevé que les situations observées dans les commerces soulevaient d'importantes questions quant au respect du droit de conclure sans discrimination un acte juridique sur des biens ou services ordinairement offerts au public protégé par l'article 12⁸, au respect du droit d'accès sans discrimination aux établissements commerciaux, protégé par l'article 15⁹, ainsi qu'au respect du droit à la sauvegarde de sa dignité, protégé par l'article 4¹⁰, c'est-à-dire une atteinte « aux droits attribués fondamentaux de l'être humain qui [contrevient] au respect auquel toute personne a droit du seul fait qu'elle est un être humain [...] ». »¹¹

En effet, la Charte milite pour une égalité réelle et protège les droits des personnes en situation de handicap. Elle reconnaît 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 »¹². Les fondements juridiques à la reconnaissance de l'accessibilité pour des personnes en situation de handicap s'appuient sur la reconnaissance du droit à l'égalité¹³ qui protège les individus contre la distinction, l'exclusion ou la préférence « fondée sur des motifs relatifs à des caractéristiques

⁸ Charte, art. 12 : « Nul ne peut, par discrimination, refuser de conclure un acte juridique ayant pour objet des biens ou des services ordinairement offerts au public. »

⁹ Charte, art. 15 : « 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, parcs, terrains de camping et de caravanning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. »

¹⁰ Charte, art. 4 : « Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation. »

¹¹ *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 R.C.S. 211, par. 104-105.

¹² *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 142006 Canada inc. (Caverne grecque)*, J.E. 2012-1562 (TDPQ), par. 52.

¹³ Charte, art. 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. »

personnelles d'un individu ou d'un groupe d'individus [et] qui a pour effet d'imposer à cet individu ou à ce groupe des fardeaux, des obligations ou des désavantages non imposés à d'autres ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux possibilités, aux bénéfices et aux avantages offerts à d'autres membres de la société. »¹⁴

Les tribunaux interprètent la discrimination fondée sur le handicap comme une « conséquence de perceptions, de mythes ou de stéréotypes ou encore de l'existence de limitations fonctionnelles réelles »¹⁵. En d'autres termes, « 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 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*. »¹⁶

L'interprétation du handicap selon la Charte met l'accent sur « les obstacles à la pleine participation plutôt que sur la condition ou l'état de l'individu »¹⁷. Le véritable enjeu des principes relatifs au droit à l'égalité est la participation sociale. Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de prendre en compte les obstacles à la participation plutôt que de retenir uniquement la condition biomédicale d'une personne¹⁸. Cette approche rejoint celle de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*¹⁹. Selon la Convention, le handicap doit être défini en tenant compte de l'interaction entre le caractère variable des capacités d'individus avec les différentes barrières qui peuvent faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres²⁰. Ainsi, la Convention tout comme la Charte, se

¹⁴ *Andrews c. Law Society of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S. 174-175, EYB 1989-66977.

¹⁵ *Eaton c. Conseil scolaire du Comté de Brant*, [1997] 1 R.C.S. 221, 272.

¹⁶ *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. 72.

¹⁷ *Id.*, par. 82.

¹⁸ 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.

¹⁹ *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, 13 décembre 2006, [2010] R.T. Can. n° 8.

²⁰ *Id.*, Préambule, al. e.

distingue d'une vision essentialiste du handicap selon laquelle ce sont les incapacités d'un individu qui définissent son handicap²¹.

L'accessibilité est un principe reconnu par la Convention dont l'objectif est « de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie »²². Selon celle-ci, le principe d'accessibilité constitue en fait l'une des clés permettant d'assurer aux personnes en situation de handicap l'exercice de leurs droits.

L'accessibilité à l'environnement quotidien est une condition essentielle à la réalisation pleine et entière des droits des personnes en situation de handicap et est réalisée à travers une série de mesures ou d'outils parmi lesquels figure la conception universelle. Celle-ci se définit comme étant un ensemble : « de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale »²³. La conception universelle est une stratégie pour parvenir à l'accessibilité²⁴.

1.2 Méthodologie du projet

En 2010, la Commission a entrepris d'évaluer l'accessibilité d'un échantillon de commerces du secteur de l'alimentation et de la santé au Québec. Cinquante-deux commerces associés aux principaux regroupements, sociétés ou compagnies suivants ont été choisis : Les Compagnies Loblaw limitée, le Groupe Jean Coutu inc., le Groupe Uniprix (Uniprix inc.), Métro Richelieu inc., Shoppers Drug Mart et Sobeys inc.

²¹ Cette compréhension du handicap se retrouve dans l'ensemble des travaux de la Commission. Voir notamment : 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; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Analyse des recommandations de l'avis de l'institut national de 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), 2013.

²² *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, préc., note 19, art. 9.

²³ *Id.*, art. 2. Cet article est la définition de la conception universelle définie par l'architecte américain Ronald L. Mace en 1997 au *Center for Universal Design at North Carolina State University*. La conception universelle se définit à partir des principes suivants :

Usage équitable; Usage flexible; Usage simple et intuitif; Information perceptible; Tolérance pour l'erreur; Effort physique minimal; Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation.

²⁴ CONSEIL DE L'EUROPE, *Assurer la pleine participation grâce à la conception universelle*, 2009.

Les premières évaluations se sont déroulées au cours de l'hiver 2010 et du printemps 2011, elles ont été effectuées par des personnes en situation de handicap membres de la COPHAN accompagnées d'employés de la Commission. Des membres de la COPHAN se déplacent en fauteuil roulant motorisé avec ou sans chien d'assistance. Une autre est aveugle et utilise une canne blanche pour se déplacer. Elles ont évalué l'accessibilité des commerces à l'aide d'une grille d'analyse élaborée par la Commission et la Société Logique²⁵. Cette grille permet d'évaluer la conception universelle de l'environnement et de l'aménagement des commerces ainsi que du service à la clientèle.

À la suite de ces évaluations, la Commission a dressé un portrait des obstacles identifiés dans ces commerces et a organisé, au cours du printemps 2012, des rencontres avec les représentants de chaque chaîne. Ces rencontres ont permis à la Commission d'expliquer sa mission et sa démarche dans le cadre de ce projet spécifique. Lors de ces rencontres, la Commission a présenté aux représentants des chaînes six demandes d'engagements à améliorer l'accessibilité de leurs commerces à plus ou moins long terme. En mars 2013, la Commission a reçu les engagements pris par les chaînes en réponse à sa demande.

En juin 2013, la Commission a publié son rapport final²⁶ dans lequel elle présente le résultat de ses évaluations ainsi que ses commentaires sur les engagements que les chaînes lui ont fait parvenir. Dans ce rapport, la Commission s'engageait à faire un suivi auprès des chaînes pour connaître l'état d'implantation de leurs engagements. La Commission les a ainsi recontactées en mars 2014.

En juin 2014, la Commission a reçu l'état d'implantation des actions entreprises à différents niveaux par les chaînes comme cela avait été annoncé dans leurs engagements. Toutes les chaînes ont envoyé un état d'implantation à la Commission de façon plus ou moins détaillée.

De plus, dans le cadre de son suivi, des employés de la Commission et deux personnes en situation de handicap, membres de la COPHAN, ont à nouveau effectué des visites d'évaluation

²⁵ La Société Logique est un organisme de consultation en aménagement voué à la promotion de l'accessibilité universelle qui est membre de la COPHAN.

²⁶ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 7.

dans 14 commerces²⁷. Cette deuxième série d'évaluation dans les commerces a eu lieu en mars 2014, soit un an après que les chaînes aient pris leurs engagements et trois ans après la première série de visites de la Commission.

Lors de cette deuxième série de visites, l'évaluation de l'accessibilité a été effectuée avec une version écourtée de la grille utilisée lors des premières vérifications en 2010-2011. Les éléments vérifiés retenus sont les terminaux de point de vente (TPV), les obstacles à la circulation dans les commerces et le service à la clientèle. L'évaluation de ces éléments a également permis à la Commission de vérifier l'état réel d'implantation des mesures immédiates (c'est-à-dire les engagements pris à court terme) que les chaînes s'étaient engagées à mettre en place en mars 2013.

Au cours de ces visites, des évaluations sur le service à la clientèle ont été effectuées par des employés de la Commission qui étaient présents dans les commerces et suivaient à distance les personnes en situation de handicap. Les employés ont ainsi pu observer les interactions vécues par les personnes en situation de handicap dans les commerces au cours des visites avec les employés des commerces, mais aussi avec la clientèle présente. De plus, après chaque visite, toutes les personnes ayant participé se retrouvaient pour faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité du commerce et sur leurs expériences de façon générale²⁸.

À l'exception de trois magasins, les commerces avaient déjà été visités lors de la première phase. Le choix des commerces pour cette deuxième série de visites est aléatoire. En effet, les engagements des représentants des chaînes visaient l'ensemble de leurs commerces quels que soient leurs modèles d'affaires. Ainsi, les engagements pris devaient pouvoir se mesurer ou être constatés dans les commerces visités par la Commission.

²⁷ Trois commerces des Compagnies Loblaw limitée, deux commerces du Groupe Jean Coutu inc., deux commerces du Groupe Uniprix, deux commerces de Métro Richelieu inc., deux commerces de la corporation Shoppers Drug Mart (Pharmaprix) et trois commerces de Sobeys inc. (IGA).

²⁸ Pour la Commission ces observations sont des données importantes qui permettent de mieux qualifier l'accessibilité dans les commerces en prenant en compte la « compétence » des principaux concernés, ici les personnes en situation de handicap. Voir : Normand BOUCHER, « Handicap, recherche et changement social. L'émergence du paradigme émancipatoire dans l'étude de l'exclusion sociale des personnes handicapées », (2003) 50 *Lien social et Politiques* 147-164.

2 PORTRAIT DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LES COMMERCES

2.1 Les engagements des chaînes : des indicateurs de changements?

Il est important de rappeler qu'en sensibilisant les représentants des chaînes au droit à l'égalité et à l'accessibilité, la Commission souhaitait que des améliorations soient apportées aux commerces conformément aux obligations qui leur incombent en vertu de la Charte. À cet effet, lors des rencontres organisées avec les représentants des chaînes au printemps 2012, elle a présenté six demandes d'engagements²⁹. Ceux-ci visaient à améliorer l'accessibilité des commerces en se basant sur une conception universelle d'équipements, de programmes et de services.

Dans le cadre du suivi effectué par la Commission, toutes les chaînes lui ont fait parvenir l'état d'implantation de leurs engagements³⁰. Celles-ci ont également, pour la majorité, réalisé des engagements sur l'ensemble des demandes présentées par la Commission.

La Commission tient à souligner quelques initiatives qui traduisent une sensibilisation à l'accessibilité dans une perspective du droit à l'égalité. Deux chaînes ont par exemple fait appel à des associations de personnes en situation de handicap pour élaborer une campagne de sensibilisation ou une formation portant sur le service à la clientèle. Une chaîne a également appliqué certaines des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, prévues au règlement de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*³¹. Ces chaînes se sont ainsi dotées de moyens appropriés pour parvenir à éliminer des obstacles

²⁹ 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.

³⁰ L'état d'implantation des engagements de chaque chaîne est présenté dans l'annexe 1, les constats par chaîne sont présentés dans l'annexe 2, enfin, les constats par chaîne sur les visites sont présentés dans l'annexe 3.

³¹ *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, Règl. 429/07 (Ont.).

liés au manque de formation sur l'accessibilité dans leurs commerces, ce qui va au-delà des normes imposées par le *Code de construction*³². La formation de tout le personnel au principe d'accessibilité constitue un moyen efficace et concret pour assurer le respect du droit à l'égalité des personnes en situation de handicap.

Lors de la première phase du projet, la Commission avait constaté que plusieurs représentants de chaînes rencontrés réfèrent souvent aux exigences du Code qui établit des normes de « conception sans obstacles ». De façon générale, les chaînes avaient en effet répondu aux demandes d'engagements de la Commission en proposant des actions avec une vision très techniciste et restreinte de la problématique de l'accessibilité qui réfère aux normes définies par le Code.

Cette vision techniciste de l'accessibilité se retrouve également dans l'échéancier de réalisation des engagements de certaines chaînes. En effet, celles qui ont pris des engagements en vue de modifier l'aménagement d'un commerce parce que des obstacles ont été identifiés ont plutôt décidé de reporter ces améliorations. Par exemple, une chaîne a pris l'engagement d'automatiser les barrières à l'intérieur des commerces afin d'éliminer ce qui est un obstacle physique important pour des personnes ayant différents types de limitation. Ce projet pilote jugé concluant, c'est-à-dire jugé pertinent pour améliorer l'accessibilité, ne sera implanté que dans les nouveaux magasins (encore inexistants). Il sera toutefois implanté dans les magasins existants, mais au fur et à mesure de l'atteinte de fin de vie utile des barrières actuelles.

Ces reports d'améliorations évaluées nécessaires et importantes par les chaînes elles-mêmes sont observables pour toutes les chaînes à des degrés divers. La plupart du temps, les engagements qui visent à éliminer des obstacles ou à rendre accessible du mobilier (comptoirs ou TPV) sont prévus pour les nouveaux magasins seulement. Pour les magasins existants, les modifications qui touchent l'aménagement de mobilier, c'est-à-dire celles qui ne sont pas de grande envergure, sont majoritairement prévues à long terme.

Dans les mesures immédiates, c'est-à-dire les engagements pris à l'intérieur d'une année, on retrouve pour l'ensemble des chaînes la réalisation de projets pilotes, de guides, de plans

³² *Code de construction*, RLRQ, c. B-1.1, r. 2 (ci-après « le Code »).

d'action ou de devis. Ces engagements ont pour la plupart été effectués. Ils n'ont pas mené à de réels changements, mais ont permis d'en planifier certains à long terme. Pris dans des considérations techniques, administratives ou financières³³, les représentants des chaînes perdent de vue le principe d'accessibilité, soit le droit pour toute personne d'avoir accès à l'ensemble des services offerts à la population, et ce, au même endroit, de la même façon et avec la même qualité de service.

2.2 Les principaux obstacles physiques persistants

La Commission s'est concentrée sur trois éléments distincts de l'accessibilité physique des commerces lors de la deuxième série de visites qu'elle a entreprise : les TPV, les barrières, les poteaux et les tourniquets et l'encombrement des allées en raison d'ajouts permanents ou temporaires de mobiliers (présentoirs, bacs, piles de marchandises ou cartons). La Commission a fait ce choix pour deux raisons. D'une part, ces obstacles physiques étaient parmi les plus fréquents lors des évaluations dans 52 commerces effectuées en 2010-2011. D'autre part, ces trois éléments ont été identifiés par les chaînes elles-mêmes comme des obstacles souvent ciblés dans les mesures immédiates pour améliorer l'accessibilité et pouvaient donc être éventuellement observables lors de la deuxième série d'évaluation entreprise par la Commission dans les commerces.

Terminaux de point de vente (TPV)

Tous les TPV dans les commerces visités ont permis aux personnes en situation de handicap, qui ont effectué les visites, de payer leurs achats. Cela ne s'est pas toujours fait sans assistance ou adaptation de leur part. Une participante qui est aveugle a dû demander à la caissière dans tous les commerces l'endroit où était placée la touche indiquant le choix du compte (chèque ou épargne) puisqu'elle n'est pas identifiée et, de surcroît, n'est jamais placée au même endroit selon l'appareil. De la même manière, certains TPV disposent d'un point sur la

³³ Pour mettre fin à une situation de discrimination, il est possible de mettre en place un accommodement raisonnable. L'accommodement est qualifié de raisonnable, lorsqu'il n'a pas pour effet d'imposer une contrainte excessive. Il ne suffit pas d'affirmer qu'il y a contrainte excessive, encore faut-il en faire la démonstration, or « le niveau de preuve exigé aux fins de la démonstration de la contrainte excessive est élevé ». Voir : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2012), préc., note 21, p. 46.

touche 5 du clavier³⁴, mais ce n'est pas toujours le cas. Enfin, dans certains commerces, les TPV amovibles ne sont installés qu'à un nombre restreint de caisses, ce qui pose des problèmes lorsqu'elles sont fermées. Dans quelques commerces, les TPV sont encore fermés à clef et dans un des commerces, la caissière ne savait pas où était la clef.

L'attention portée à la conception universelle des TPV doit être maintenue. Il faut souligner que l'évaluation des TPV qui aurait été effectuée par des personnes ayant d'autres types de limitations aurait mis à jour d'autres obstacles à leur accessibilité. Les TPV sont des mécanismes qui peuvent être inaccessibles à des personnes ayant des tremblements, des spasmes ou toute condition qui ne permet pas un contrôle moteur fin de la main ou des doigts. De la même façon, certains TPV actuellement sur le marché ont des écrans tactiles qui ne permettent pas aux personnes ayant des limitations fonctionnelles de les utiliser, car ils ne disposent plus d'aucun repère physique pour s'orienter.

Il arrive aussi que les personnes ne puissent pas payer leur achat par ce moyen en raison de leurs limitations. En effet, après trois échecs pour entrer le NIP, la carte se bloque et n'est plus utilisable. Ces différents obstacles illustrent la nécessité de penser à une conception universelle de ce moyen de paiement. Une des dimensions de la conception universelle porte notamment sur l'élaboration de technologies conçues avec la tolérance à l'erreur.

Enfin, il est essentiel que les employés, particulièrement ceux et celles qui travaillent aux caisses, soient formés pour mettre en place des moyens de paiement et un service à la clientèle qui permettent d'assurer l'accessibilité des commerces.

Barrières, poteaux, tourniquets

La Commission a observé à plusieurs reprises lors de sa première série de visites, principalement pour les commerces d'alimentation, des poteaux fixés au sol tout autour des entrées principales des centres commerciaux dans lesquels ils sont situés. À l'intérieur du commerce, on retrouve en plus d'autres types de barrières antivol aux points d'entrée. Les

³⁴ Le point sur le 5 permet aux personnes aveugles ou amblyopes de se repérer sur le clavier. Cette propriété des TPV était un élément d'évaluation de la grille utilisée lors des 52 visites effectuées par la Commission en 2010-2011 et 2014.

barrières, tourniquets ou poteaux sont des obstacles physiques pour de nombreuses personnes : les personnes en fauteuil roulant, les personnes qui se déplacent avec une marchette ou encore les personnes qui ont un champ de vision restreint. Ces barrières peuvent empêcher une personne d'entrer ou entraver leur parcours. Par exemple, les personnes en fauteuil roulant manuel reçoivent les barrières au niveau de la poitrine lorsqu'elles passent. Des barrières physiques qui font obstacle à la circulation se retrouvent également aux entrées secondaires.

Lors de notre deuxième série d'évaluation, nous avons pu constater dans certains commerces l'ajout de barrières antivol à l'entrée qui entravent le passage de toute personne qui a besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer ou qui a des problèmes de vision ou d'orientation. Ces barrières ont été installées à l'extérieur du bâtiment et s'ajoutent à des tourniquets déjà placés après le vestibule d'entrée. Elles ont été installées après et malgré la publication de notre premier rapport.

La Commission se questionne sur le choix de mettre en place certains systèmes de protection contre le vol. Des chaînes se sont pour leur part équipées de systèmes différents qui ne handicapent pas les personnes ayant des limitations fonctionnelles et permettent ainsi d'assurer l'accessibilité dans leurs commerces.

L'encombrement des allées et des extrémités

Les allées de tous les commerces, à quelques rares exceptions près, sont larges et respectent les normes du Code. Dans les magasins dits d'escompte, elles sont presque toujours plus larges qu'exigé. Dans la majorité de ces allées, prévues pour circuler avec une grande aisance, l'on retrouve toujours des présentoirs de marchandises qui réduisent l'espace de circulation. Dans les pharmacies, des allées conçues selon les normes peuvent même être subdivisées permettant à peine le passage d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant.

Parfois, ces présentoirs deviennent de véritables barrières parce qu'ils empêchent le passage. L'encombrement se retrouve également au bout des allées. Des présentoirs en général de plus grandes tailles ou des piles de produits sont placées dans les allées transversales et l'espace nécessaire pour passer d'une allée à une autre s'en trouve limité. Cette réduction de l'espace

de circulation est exacerbée par le manque de visibilité lorsque l'on se déplace vers une allée parallèle. Ces endroits sont des nœuds problématiques dans la circulation des personnes en fauteuil roulant, avec triporteurs ou des personnes ayant des limitations visuelles qui circulent avec une canne. Ces personnes nous ont raconté avoir souvent eu des incidents dans ces zones précises.

2.3 Des employés serviables, mais sans formation sur l'accessibilité

Lors de sa deuxième série de visites, en mars 2014, la Commission a évalué à nouveau dans quelle mesure le service à la clientèle auprès des personnes en situation de handicap permettait un accès en toute égalité. La Commission a en effet noté que la plupart des chaînes ont développé et offert des formations sur comment communiquer avec les personnes en situation de handicap. Ainsi des politiques, des aide-mémoires ou des séances de formation en ligne pour les employés ou les cadres ont été élaborés.

Les visites organisées avaient également pour objectif d'évaluer les impacts de ces formations. La Commission souhaitait mesurer concrètement si des personnes en situation de handicap feraient leurs achats de façon plus autonome et dans de meilleures conditions. La Commission espérait notamment que les efforts mis dans l'élaboration et la mise en place de formations continues ou l'élaboration de politiques sur l'accessibilité des commerces pour les personnes en situation de handicap permettraient d'atténuer les effets des décisions prises de reporter à plus tard des modifications structurelles ou simplement de mobiliers qui auraient pu éliminer des obstacles importants dans les commerces.

Lors des 14 visites, les personnes en situation de handicap ont fait leurs courses de la même façon qu'à l'habitude. Si elle n'est pas accompagnée, M. qui est aveugle a systématiquement besoin d'assistance dans les commerces. Dès qu'elle entre dans un commerce, elle se dirige donc toujours vers le comptoir de services. L. se déplace en fauteuil motorisé avec chien d'assistance. Leur besoin d'assistance dépend du niveau d'accessibilité des lieux, des compétences des employés et de leur attitude.

Pendant les visites d'évaluation, les employés ont souvent eu des réactions de surprise, voire de panique, lors de l'arrivée de personnes en situation de handicap. Ils donnaient l'impression

d'être démunis et ne savaient effectivement pas toujours quoi faire, surtout lorsque M. qui est aveugle demandait de l'aide au comptoir de services. En effet, de façon générale, les employés étaient serviables, mais n'étaient, à l'évidence, pas formés à interagir avec une personne aveugle ou se déplaçant en fauteuil roulant.

Au cours d'une visite dans un commerce, lorsque M. est arrivée au comptoir de services l'employée a littéralement crié, « Il y a une handicapée visuelle » pour interpeller un commis qui travaillait plus loin dans une allée. L'employée était assez impatiente, car « elle n'a pas de personnel », a-t-elle expliqué tout en lui précisant que cela lui faisait plaisir de l'aider. Par contre, l'employée lui a demandé de donner sa liste d'achats à un commis et l'a invité à attendre au comptoir. Dans un autre commerce, M. a dû fortement insister pour faire ses courses elle-même avec l'assistance d'un employé. Dans les deux cas de figure, le refus des employés de l'accompagner dans les rayons pour faire ses achats a été expliqué par le manque de personnel. Dans plusieurs autres commerces, les employés ont parcouru le commerce avec M. en prenant soin de répondre à toutes ses questions. Ces employés lui ont demandé ce qu'elle voulait et comment elle voulait être guidée.

Il est également arrivé à plusieurs reprises que M. soit totalement ignorée par les employés à son entrée. Dans un commerce, elle est arrivée dans un magasin presque vide, guidée par sa canne blanche. En arborant sa canne, M. rend son handicap visible et permet aux employés, s'ils ont reçu une formation sur les façons d'interagir avec une personne aveugle, de l'assister de façon appropriée. Dans ce commerce, elle est passée devant le comptoir des cosmétiques, l'employée derrière le comptoir l'a vue, a détourné le regard et a continué à s'occuper de son client. M. s'est alors orientée en écoutant les voix et a abouti au comptoir de la pharmacie situé au fond du commerce. De là, le pharmacien a appelé un employé qui a passé beaucoup de temps avec elle pour s'assurer qu'elle trouve tout ce dont elle avait besoin.

Les participantes aux visites ont expliqué ressentir l'inconfort et l'ignorance des employés ou des clients envers elles, lorsqu'elles entrent dans un commerce, et ce surtout si leur handicap est visible. Effectivement, en leur présence, les employés semblent souvent être bousculés dans leur routine de travail, ne semblent pas savoir comment communiquer avec elles et ne savent pas toujours comment les aider.

À plusieurs reprises, les participantes ont affirmé que leurs interlocuteurs expriment de l'impatience et adoptent des comportements infantilisants. Il arrive régulièrement, selon elles, qu'on leur demande l'origine de leur handicap ou qu'on leur pose des questions qui sont habituellement qualifiées d'intrusives, parce que trop personnelles.

Dans le même ordre d'idées, il est arrivé à plusieurs reprises lors des visites dans les commerces que L., qui se déplace en fauteuil roulant avec chien d'assistance, soit encouragée à laisser une tierce personne effectuer le paiement de ses achats à sa place. Les employés lui ont demandé de donner sa carte de débit et de fournir son numéro d'identification personnelle (NIP) parce que les TPV n'étaient pas accessibles ou parce que la caisse était inaccessible :

« Eh bien, si c'est la première fois que vous faites affaire ici, pour vous ouvrir un dossier, on demande votre numéro d'assurance sociale puis si vous avez des assurances, ça prendra votre carte d'assurance. Puis, si vous voulez qu'on aille vous les chercher³⁵, ça vous prend, soit votre carte de crédit ou carte bancaire, mais alors, ça me prendra votre NIP. »

Cette façon de procéder pour contourner un obstacle majeur semble commune puisque lorsque celle-ci a refusé, les employées, surprises, lui ont fait remarquer que beaucoup de personnes acceptent ce qu'elles considèrent comme un service.

3 PRINCIPAUX CONSTATS

3.1 Vers une conception universelle de la chaîne de déplacement

L'évaluation menée en 2014 dans les 14 magasins a permis de constater des améliorations partielles dans quelques commerces sans toutefois qu'elles aient toujours une incidence réelle sur l'accessibilité de ces commerces. Par exemple, une chaîne s'est engagée à installer des affiches pour informer ses clients dès l'entrée du commerce de l'existence de services pour les personnes en situation de handicap au comptoir de services. Dans un de leurs commerces, nous avons effectivement pu voir une affiche de grande taille (40 cm x 40 cm) collée sur les portes coulissantes vitrées de l'entrée principale. Toutefois, lorsque l'on est assez près de l'affiche pour la lire, la porte coulissante sur laquelle est apposée l'affiche s'ouvre puisqu'elle est

³⁵ Le comptoir de la pharmacie était alors situé au deuxième étage sans ascenseur.

munie d'un détecteur de mouvement. L'affiche disparaît alors avec la porte, elle est de ce fait illisible bien qu'elle soit écrite dans des caractères suffisamment gros.

Ainsi, une action concrète qui aurait pu modifier de façon significative l'expérience de magasinage de personnes en situation de handicap en les informant de l'aide qu'elles auraient pu recevoir est inefficace et n'atteint pas son objectif. De plus, lorsque la personne franchit les tourniquets et se retrouve dans ce magasin, il lui est impossible de se rendre jusqu'au comptoir en raison de l'encombrement. Le comptoir de services n'est accessible qu'à partir de la sortie des caisses.

Procéder à des améliorations, c'est-à-dire éliminer les obstacles afin de rendre accessible un espace, nécessite de poser des gestes cohérents dans un ensemble que l'on pourrait appeler un parcours, voire un environnement, qui permet une chaîne de déplacement dans l'ensemble du commerce³⁶.

Un autre exemple illustre les limites d'améliorations qui sont réalisées sans prendre en considération la chaîne de déplacement sans obstacle. Une personne en fauteuil roulant motorisé avec chien d'assistance se rend au comptoir de services pour payer ses achats parce que le TPV de cette caisse est accessible. Puisqu'il n'y a pas de caissière présente à la caisse où elle se trouve, elle demande à une autre caissière si elle peut payer ses achats à son comptoir. Celle-ci l'invite à passer à sa caisse rapide. Toutefois, le passage à la caisse rapide est trop étroit, le fauteuil ne passe pas. Elle pose ses achats sur le tapis roulant et va faire le tour par la dernière caisse. Elle demande à payer avec sa carte de débit, mais le TPV de cette caisse n'est pas amovible, elle ne peut donc pas l'atteindre.

Cet autre exemple est révélateur à plus d'un égard. Il rappelle que c'est par la conception universelle de chaînes de déplacement et de la formation des employés que se concrétise, en

³⁶ L'accessibilité de l'ensemble de la chaîne des déplacements est un des quatre piliers de la *Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*. Une chaîne de déplacement est un « [...] cadre de vie accessible à tous [...] constitué par une chaîne cohérente, sans obstacle, sans discontinuité et utilisable en toute sécurité. Elle comprend l'espace public, le cadre bâti et les transports, les systèmes d'information et de communication, ainsi que l'accueil. L'utilisateur doit être placé au centre de la démarche de conception et d'exploitation des espaces pour répondre à ses besoins de déplacement et d'usage. » *Loi n° 2005-102 du 11 fév. pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*, J.O. 12 fév. 2005, p. 2353, art. 45, 46.

partie, l'accessibilité. Une chaîne de déplacement complète, c'est-à-dire une chaîne qui permet à une personne d'entrer dans un commerce, d'y faire ses achats, de les payer et de sortir, et ce, en disposant du plus d'autonomie possible, traduit une compréhension des objectifs de l'accessibilité. En effet, l'accessibilité ne peut se résumer au seul sigle du fauteuil roulant ou à un TPV amovible. De fait, l'inefficacité de modifications effectuées traduit une incompréhension des normes en vigueur en même temps que de révéler l'insuffisance des normes et des lois particulières qui règlementent l'accessibilité à assurer la pleine mise en œuvre des droits des personnes en situation de handicap protégés par la Charte.

3.2 Au-delà des normes du *Code de construction*

Au Québec, la *Loi sur le bâtiment*³⁷ et le Code, notamment dans un guide intitulé *Normes de conception sans obstacles*³⁸, établissent des normes d'accessibilité. La section 3.8 du Code intitulée « Conception sans obstacles »³⁹ intègre des normes minimales de conception qui doivent être respectées lors de la construction ou la rénovation d'un certain type de bâtiment. Ces normes sont de portée très restreinte. Par exemple, elles ne concernent qu'un certain type de limitation fonctionnelle, les personnes en fauteuil roulant manuel et ne s'appliquent pas aux commerces dont la superficie totale est inférieure à 300 m² ni aux bâtiments désignés construits avant 2008.

Ces normes minimales ne touchent qu'une infime partie des personnes pour qui l'accessibilité est un enjeu majeur. De plus, elles perpétuent une distinction entre « eux », les personnes en situation de handicap et « nous », ceux qui ne le sont *a priori* pas, en créant des parcours

³⁷ *Loi sur le bâtiment*, RLRQ, c. B-11.

³⁸ RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC, *Normes de conception sans obstacles. Guide d'utilisation* - Mise à jour novembre 2010. Code de construction du Québec. Chapitre 1 - bâtiment, et code national du bâtiment - Canada 2005, [En ligne].
<https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf>

³⁹ Dans la section 3.8, l'accessibilité concerne les domaines d'application suivants :

Le site et l'implantation du bâtiment (trottoirs, stationnements, etc.);

L'entrée du bâtiment (nombre, etc.);

Les parcours sans obstacles (largeurs libres, aires de manœuvre, rampes d'accès, escaliers mécaniques, ascenseurs, commandes, portes, signalisation, etc.);

L'accessibilité sur les aires de plancher (aires visées, salles de spectacles, chambres d'hôtels, salles de toilettes, aide à l'audition, système d'alarme, etc.);

Les salles de toilettes (cabines de toilettes, toilettes et urinoirs, lavabos, etc.).

distincts. Les entrées réservées aux personnes en situation de handicap qui sont toujours secondaires perpétuent un statut de citoyen de seconde zone et sont un frein à la pleine reconnaissance de leur droit à l'égalité.

Un des commerces qui a été évalué en 2014 avait ouvert ses portes au cours de l'année 2013. Ce commerce s'est installé dans un bâtiment existant du centre-ville qui dispose de deux entrées, l'une avec des marches, l'autre sans marche. La chaîne a désigné comme entrée principale celle avec des marches. L'autre entrée préexistante, de plain-pied, a été désignée « entrée pour personnes handicapées », elle est exclusive aux personnes en fauteuil roulant et est signalée par le sigle à l'entrée principale. Pour pouvoir entrer par cette porte, les personnes doivent utiliser une sonnette placée à l'extérieur.

Ce commerce a respecté les normes du Code qui définit l'obligation d'une entrée accessible pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, mais il n'a pas fait le choix d'une même entrée pour tous qui est un des principes de la conception universelle. En effet, cette chaîne aurait pu sans aménagement choisir de désigner l'entrée de plain-pied comme entrée principale ou même comme une deuxième entrée non exclusive aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant.

Les normes traitant de l'accessibilité au Québec ne sont pas élaborées dans l'objectif de permettre un accès à tous en toute égalité. La conception universelle, qui permet d'assurer des accès inclusifs, ne se retrouve pas explicitement dans la législation québécoise. Il n'existe pas davantage de normes ou standards qui permettraient de former les personnes concernées au principe de l'accessibilité par la mise en œuvre de la conception universelle des services à la clientèle.

En définitive, l'inadéquation des normes d'accessibilité dans le Code est un obstacle en soi pour beaucoup de personnes. Celle-ci aboutit à des incohérences et ne permet pas d'éliminer les obstacles qui persistent. Concevoir l'accessibilité comme une série de normes techniques isolées les unes des autres et la limiter exclusivement aux dimensions de conception ou d'adaptation de l'environnement aboutit à une vision étriquée de l'accessibilité. Celle-ci se

« transforme en simple intention techniciste, fonctionnelle et figée »⁴⁰ vidée de son contenu. De plus, cela oblitère également un pan important de la nature des obstacles que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap dans les commerces : les préjugés et la stigmatisation.

3.3 Les barrières d'attitude, le principe d'accessibilité et la Charte

Le portrait de l'accessibilité des commerces, dressé à partir des visites d'évaluation, montre que la présence des personnes en situation de handicap dans les commerces ne va pas toujours de soi et qu'il est difficile de concevoir et mettre en place des environnements accessibles. Il montre aussi que ces personnes sont victimes de nombreux préjugés.

Ces préjugés sont nourris par le capacitisme de la société, c'est-à-dire « les idées, les pratiques, les institutions et les relations sociales qui érigent en norme les corps valides et capables aussi bien au niveau psychologique, intellectuel que physique et qui marginalise, invisibilise et exclue les autres, les invalides et ceux ayant des incapacités »⁴¹.

L'accessibilité se réalise à travers une série de mesures ou d'actions parmi lesquelles figure la conception universelle. Cependant, pour parvenir à rendre l'ensemble des environnements accessibles à tous, notamment les commerces, c'est-à-dire pour permettre de créer des environnements inclusifs, il semble que cette approche soit insuffisante, trop parcellaire et techniciste. En effet, comme le souligne l'APHRSO « [...] le concept d'accessibilité universelle ne repose pas uniquement sur la notion d'adaptation des lieux physiques, et ce, bien qu'il s'agisse là d'un élément important dont il faut tenir compte. Il repose en fait sur le principe que tout citoyen doit pouvoir avoir accès à l'ensemble des services offerts à la population, et ce, au même endroit, de la même façon et avec la même qualité de service. »⁴² La conception universelle de l'espace et de son aménagement doit s'accompagner de mesures et d'actions qui visent à éliminer les préjugés qui sont à l'origine de l'exclusion des personnes qui vivent

⁴⁰ Brice DURY, *Ville et handicap. En finir avec « l'accessibilité »*, Direction de la Prospective et du Dialogue Public 2011, [En ligne]. www.millenaire3.com

⁴¹ Vera CHOUINARD, « Making space for disabling differences : challenging ableist geographies », (1997) 15 (4) *Environment and Planning D: Society and Space* 379-387.

⁴² ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RIVE-SUD OUEST (APHRSO), *Document de références entourant l'accessibilité universelle*, 2006, p. 10.

avec des limitations fonctionnelles, c'est-à-dire les causes réelles du handicap. Le principe d'accessibilité doit être compris comme un principe qui vise à éliminer les obstacles, quelle qu'en soit la nature, que rencontrent les personnes ayant des limitations fonctionnelles et qui ont pour effet de les exclure de la société.

Aborder le principe d'accessibilité à partir de la Charte permet d'en élargir la portée afin non seulement de considérer l'ensemble des personnes en situation de handicap, mais aussi de tenir compte de tous les obstacles, et ce, qu'ils proviennent de la conception et de l'aménagement du cadre bâti ou des attitudes et préjugés des individus et de la société. Le principe d'accessibilité est issu du concept de modèle social. Ce principe pose que l'exclusion spécifique des personnes en situation de handicap est enracinée fermement dans l'espace et permet de reconnaître que les structures spatiales ou l'environnement bâti permettent ou empêchent d'exercer leurs droits. Il pose également que ces barrières physiques sont créées socialement, il permet d'explicitier la construction sociale de ces barrières physiques.

La conception universelle est une méthode de conception « de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale »⁴³. Ces principes sont importants à retenir, les mettre en œuvre exige un changement d'attitude et de croyances. Dans ce sens, la conception universelle de l'environnement doit reposer sur une attitude non discriminatoire. L'accessibilité doit être une lutte contre le capacitisme. En effet, plusieurs auteurs notent que la conception universelle est la plupart du temps définie comme un concept technique, seule voie vers l'accessibilité alors que pour parvenir à créer une société accessible, il faut également éliminer les barrières d'attitude envers les personnes en situation de handicap. Il est important d'aller au-delà de la vision étriquée de l'accessibilité qui se résume à une « mise en conformité technique des bâtiments, des espaces publics et des transports [et qui] occulte l'humain, les représentations et la stigmatisation [...] »⁴⁴.

À partir des constats tirés de ce projet mené dans les commerces, il semble important de poursuivre la lutte contre les discriminations envers les personnes en situation de handicap à

⁴³ *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, préc., note 19, art. 2.

⁴⁴ B. DURY, préc., note 40.

plusieurs niveaux. Il faut créer des lieux et des environnements accessibles, c'est-à-dire éliminer les obstacles à la pleine participation des personnes en situation de handicap dans l'ensemble de la société. Il faut également éliminer l'obstacle que constituent les barrières d'attitudes en luttant contre les préjugés et les stéréotypes.

CONCLUSION

L'objectif principal du projet sur l'accessibilité des commerces entamé par la Commission en 2010 était de sensibiliser certaines chaînes de commerces à l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes en situation de handicap. C'est en vertu de sa mission et conformément au mandat qui lui est dévolu par la Charte que la Commission a entrepris ce projet. Cette loi, de portée générale, garantit en effet l'égalité de traitement notamment aux personnes en situation de handicap et à celles qui utilisent un moyen pour pallier leur handicap et établit de ce fait les responsabilités juridiques des commerces à cet égard.

Ce projet s'est déroulé sur une période de quatre années au cours desquelles la Commission a rencontré tous les représentants désignés des six chaînes interpellées dans le cadre de son projet. Sa démarche organisée en deux étapes (2011 et 2014) a permis d'obtenir l'engagement des représentants des chaînes, de mettre l'accessibilité à leur agenda et d'évaluer l'état de la situation de l'accessibilité de leurs commerces aussi bien sur le plan de l'environnement que sur le plan des services qui y sont offerts.

Au terme de ce projet, la Commission souligne que l'ensemble des chaînes a participé à l'exercice auquel elles ont été conviées. Comme la Commission l'avait demandé, elles ont produit certains documents, par exemple des outils d'évaluation des obstacles à l'accessibilité ou des plans de formation continue sur l'accessibilité. Plusieurs employés et directions ont participé à la création de ces outils, par exemple, la direction du développement des affaires et de l'aménagement ou la direction des affaires corporatives et communications. Des cadres ont parfois été nommés responsables du dossier sur l'accessibilité dans leur entreprise. Cependant, et c'est la principale conclusion de ce rapport de suivi, peu d'engagements se sont révélés être de réels vecteurs de changement.

Malgré leur collaboration au projet, la Commission constate que des obstacles demeurent. La Commission estime que le portrait qui se dégage de la situation est plutôt négatif. Cette situation traduit, selon la Commission une méconnaissance des droits des personnes en situation de handicap et une résistance aux changements.

La Commission constate également que les normes et lois particulières qui auraient trait à l'accessibilité au Québec ne sont pas suffisantes pour assurer le respect des droits des personnes en situation de handicap. Enfin, le troisième constat est que le respect du droit à l'égalité ne peut être garanti en limitant le principe d'accessibilité à la conception universelle de l'aménagement, le principe d'accessibilité doit s'accompagner d'actions qui éliminent l'ensemble des barrières sociales, notamment les barrières d'attitudes qui sont également en cause dans le déni constant des droits des personnes en situation de handicap au Québec.

La Commission estime que ces constats illustrent la nécessité d'entamer une réflexion plus approfondie sur l'accessibilité et le respect des droits des personnes en situation de handicap au Québec. Les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles continuent à être marginalisées, exclues ou défavorisées dans l'aménagement des lieux et par conséquent dans l'utilisation qu'elles peuvent en faire. Le manque d'accessibilité des commerces les handicape durement et est un frein à leur participation sociale et à la reconnaissance de leurs droits.

Dans sa planification stratégique 2015-2019⁴⁵, la Commission a identifié comme enjeu majeur le renforcement du respect des droits des personnes en situation de handicap. Elle s'est ainsi engagée à faire avancer les droits de celles-ci, notamment en sensibilisant les décideurs.

C'est ce contexte particulier qui amène la Commission à s'engager à approfondir sa réflexion sur les normes et législations qui traitent de l'accessibilité au Québec ainsi que leur application pour évaluer si elles permettent la pleine mise en œuvre des droits protégés par la Charte. La Commission émettra des recommandations afin d'assurer à ces personnes l'atteinte d'une égalité réelle dans leurs accès à l'ensemble des lieux de notre société.

⁴⁵ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Plan stratégique 2015-2019*, 2015.

ANNEXE 1 : ÉTAT D'IMPLANTATION DES ENGAGEMENTS PAR CHAÎNE

Engagements de Sobeys's inc.⁴⁶

| Engagements | Services responsables | Échéancier | État d'implantation au 1 ^{er} mars 2014 |
|---|------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. Politique | | | |
| Non précisé | | | |
| 2. Examen 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 | « Nous avons procédé à un recensement des équipements, des lieux et des emplacements qui peuvent aider ou nuire à la libre circulation des clients. L'objectif étant d'identifier les principaux obstacles auxquels les clients peuvent se heurter et faire en sorte d'améliorer nos pratiques et nos services avec le temps. » |
| 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 | En juillet 2013, il a été décidé que tous les magasins seraient dotés de 2 à 3 supports à TPV, selon les magasins, pour que ces derniers soient amovibles lorsque l'on accueille des personnes à mobilité réduite. Ceci a été mis en place entre juillet et octobre 2013. |
| 4. Formation | | | |
| Transmission annuelle à l'ensemble des marchands-proprétaires d'un aide-mémoire | Siège social | 31 janvier 2013 | Aussi, nous les sensibilisons afin que des mesures soient prises dans leurs |

⁴⁶ La réponse de Sobeys était sous forme de courriel, nous avons intégré leur réponse verbatim dans le tableau d'origine.

| | | | |
|---|--------------|----------|--|
| 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. | | | magasins pour un meilleur accueil des personnes handicapées. Dans ce but, et tel que nous nous étions engagés, nous avons reconduit au mois de mai le sondage initié l'année passée auprès de tous nos magasins. |
| 5. Élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements | | | |
| Rénovation(s) et agrandissement(s) : respect et dépassement des normes en vigueur au <i>Code du bâtiment</i> | Siège social | En cours | |
| 6. Suivi des progrès accomplis | | | |
| Inventaire annuel des obstacles | Siège social | En cours | <p>Seuil plat à l'entrée du magasin : nous sommes passés de 93 % à 97 % de nos magasins</p> <p>Disponibilité d'un fauteuil roulant : 59 % à 70 %</p> <p>Panier pour fauteuil roulant : de 36 % à 48 %</p> <p>Disponibilité d'un triporteur : de 10 % à 13 %</p> <p>Espace pour fauteuil roulant dans le bistro : 60 % à 94 %</p> <p>Toilette pour handicapé : 79 % à 88 %</p> <p>Appareil de paiement électronique mobile : de 73 % à 100 %</p> <p>Service de l'épicerie en ligne : de 90 % à 93 %</p> |
| Énonciation annuelle d'objectifs visant l'amélioration continue des aménagements et du service à la clientèle | Siège social | En cours | |

Engagements des Compagnies Loblaw limitée

| Engagements | Services responsables | Échéancier | État d'implantation au 1 ^{er} mars 2014 |
|---|-----------------------|--------------|--|
| 1. Politique | | | |
| Politique d'entreprise | | Octobre 2011 | Une politique a été écrite et diffusée auprès de tous les collègues. Mise à jour selon les besoins. La communication de celle-ci est faite en continu. |
| 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 | Une enquête d'évaluation de l'accessibilité a été accomplie, ce qui nous a permis de mettre en place les mesures immédiates et la formation auprès des 4 bannières et des membres du comité. |
| 3. Mesures immédiates | | | |
| Aménagement d'une caisse d'une largeur de 1,2 m (par magasin) : <ul style="list-style-type: none"> - 34 magasins Maxi et Maxi & Cie; - 26 magasins Provigo; - 5 magasins Loblaw. | | 2013 | L'aménagement d'une caisse d'une largeur de 1,2 m est fait au fur et à mesure des rénovations. Nous atteindrons notre objectif à la fin de 2014.. |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Mise en place d'un projet d'amélioration de la signalisation en magasin : - 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 | La signalisation en magasin sera complétée à la fin de l'année. |
| Projet pilote visant l'amélioration de l'accessibilité des terminaux de paiement : - 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 | Le projet pilote d'amélioration des terminaux de paiement est complété |
| Implantation de terminaux amovibles dans l'ensemble des magasins corporatifs | | Avril 2013 | L'implantation de terminaux amovibles restera à compléter |
| 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) | Toutes les formations sont faites en continu selon un calendrier annuel. |
| Intégration au matériel de formation des nouveaux employés de contenus portant sur les besoins des personnes handicapées (dans <i>l'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 | L'aménagement des caisses dans 100 % des magasins se fait au fur et à mesure des rénovations et nouvelles constructions. De même que pour l'aménagement des toilettes. |
| 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 | |

Engagements de Métro Richelieu inc.

| Engagements | Services responsables | Échéancier | État d'implantation au 1 ^{er} mars 2014 |
|--|---|---|--|
| Politique | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Adoption d'une politique visant l'accessibilité Élaboration d'une structure de réception et de traitement des plaintes | Affaires juridiques | 1 ^{er} décembre 2012 1 ^{er} avril 2013 | Complété Complété |
| Examen des obstacles à l'accessibilité | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'une grille d'inspection de l'accessibilité des commerces Visite de tous les magasins et validation de leur accessibilité suivant une grille d'inspection Évaluation des résultats Rédaction d'un plan d'action pour les magasins actuels et en prévision de l'ouverture de nouveaux sites | Ingénierie | 30 septembre 2013 | Complété Complété Complété Complété. Les modifications sont établies pour les nouveaux sites. Certaines modifications seront effectuées quant aux magasins existants. |
| Mesures immédiates | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Assignation d'une ou de plusieurs caisses à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et installation de la signalisation appropriée Remplacement des terminaux de point de vente par des terminaux mobiles avec bras articulé pour les caisses à accessibilité pour personnes à mobilité réduite Évaluation de la faisabilité d'un bouton-poussoir sur les barrières d'entrée | Opération et Ingénierie | 31 janvier 2013 | Complété sous réserve de quelques magasins devant être complétés d'ici la fin mai 2014. |
| | Informatique | 31 janvier 2013 | Complété |
| | Ingénierie, Protection des ressources et Opérations | 31 janvier 2013 | Complété. Projet pilote concluant. Tous les nouveaux magasins sont désormais munis de barrières avec bouton-poussoir et caméra. Remplacement graduel des barrières avec ce mécanisme selon la durée de vie des barrières actuelles |

| Formation | | | |
|--|---|----------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 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; -et sache interagir et communiquer plus efficacement avec ces personnes. Mise en place d'un mode d'évaluation de la formation dispensée Formation de tous les employés actuels des magasins et évaluation de la formation dispensée Ajout d'un volet accessibilité dans notre programme de formation visant les nouveaux employés | Ressources humaines | 1 ^{er} avril 2013 | Complété |
| | | 1 ^{er} avril 2013 | Complété |
| | | 30 septembre 2013 | Complété |
| | | 30 septembre 2013 | Complété |
| Surveillance des progrès accomplis | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | Pas de réponse |

Engagements de la corporation Shoppers Drug Mart

| Engagements | Services responsables | Échéancier | État d'implantation au 1 ^{er} mars 2014 |
|---|---|--------------|---|
| 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 | 11 mars 2013 | Programme et Engagement des Pharmaciens-propriétaires sur l'accessibilité développés |
| Communication de la politique à l'ensemble des pharmaciens-propriétaires | Service des ressources humaines du franchiseur | 11 mars 2013 | Communication du Programme, de l'Engagement et de la grille d'auto-évaluation effectuée |
| 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 | Grille d'auto-analyse sur l'accessibilité développée |

| | | | |
|--|---|--------------------------------------|---|
| Analyse initiale de la situation de l'accessibilité dans les établissements des pharmaciens-proprétaires | Service de la construction, Service des ressources humaines du franchiseur et pharmaciens-proprétaires | 30 juin 2013 | Analyse initiale effectuée |
| Transmission du plan d'action à l'ensemble des pharmaciens-proprétaires | | | N/A |
| 3. Mesures immédiates | | | |
| <p>Développement d'un plan d'action visant les objectifs suivants :</p> <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-proprétaires | Selon l'étendue des mesures requises | <p>Taux de conformité en fonction de l'auto-évaluation à 65,34% à ce jour</p> <p>Taux de conformité pour la mise en place du plan d'action des mesures correctives à 61,36% à ce jour</p> |
| 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-proprétaires | 31 mars 2013 | Programme sur l'accessibilité communiqué et exécuté en magasins |

| | | | |
|---|--|--------------|---------------------------------------|
| Évaluation de l'intégration des acquis | Service des ressources humaines du franchiseur, comité des pairs et pharmaciens-proprétaires | | Taux de conformité à 64,77% à ce jour |
| Mécanisme annuel de rappel de renforcement des acquis | Service des ressources humaines du franchiseur, comité des pairs et pharmaciens-proprétaires | | En cours de révision |
| 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 | A confirmer |
| Remise du rapport à la Commission | | | A confirmer |
| 6. Suivis des progrès accomplis | | | |
| Présentation de l'état de situation à la Commission | Franchiseur et comité des pairs | 31 mars 2014 | A planifier |

Engagements du Groupe Uniprix

| Engagements | Services responsables | Échéancier | État d'implantation au 1 ^{er} mars 2014 |
|---|--|--------------------------|--|
| 1. Politique | | | |
| Séance d'information auprès des membres au sujet des constats émis par la Commission | Service des opérations de détails | Janvier 2013 | Réalisé au printemps 2013 |
| Mise en œuvre d'un plan de communication interne pour mobiliser l'ensemble des pharmaciens-proprétaires | | | oui lors de la tournée des gérants 2013 oui via les conseillers Uniprix |
| Utilisation du système de traitement des plaintes implanté | Service des opérations de détails et succursales | En cours | oui via le service à la clientèle |
| 2. Examen des obstacles à l'accessibilité | | | |
| Vérification des magasins avec grille d'évaluation | Service de l'aménagement | | oui une grille a été montée |
| Établissement d'un échéancier de réalisation | Service de l'aménagement | | Processus continu |
| Sensibilisation des membres actionnaires et de l'équipe de l'aménagement | Service de l'aménagement | | À chaque rénovation, l'équipe d'aménagement fait le suivi. |
| 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 | En cours Le coût est de 200 \$ par pin/pad |
| Inclusion du pictogramme « personne handicapée » au catalogue de l'aménagement (pour entrées et sorties, toilettes) | Service de l'aménagement | En cours | Dans le catalogue virtuel Uniprix |
| Amélioration de l'accessibilité du comptoir de prescriptions (abaissement et identification) | Service de l'aménagement | Avril 2013 | Fait par l'aménagement + nouveaux magasins |

| | | | |
|---|-----------------------------------|----------------------------|---|
| Mise en place d'un plan d'action pour améliorer la circulation dans les allées | Administrateurs | En cours | Nouveau guide fait et déployé en juillet 2014 via les conseillers Uniprix |
| 4. Formation | | | |
| Formation du personnel en pharmacie et des personnes ressources au siège social au sujet des normes opérationnelles Uniprix : <ul style="list-style-type: none"> - 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 | Fait et suivi en continu lors des visites des conseillers |
| 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 | Fait |
| Évaluation de l'implantation des normes et rétroaction annuelle auprès des propriétaires | Service des opérations de détail | Mai 2014 | Au fur et à mesure des visites des conseillers |
| 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 <i>Code du bâtiment</i> | Service de l'aménagement | En cours | Automatique |
| 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 | Automatique |
| 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 | Automatique |
| Approche éventuelle de regroupements de personnes à mobilité réduite présents dans les | Service de l'aménagement | À l'ouverture d'un magasin | Non fait, il faudrait nous aiguiller |

| | | | |
|--|-----------------------------------|-----------|-----------------|
| régions où seront construites les prochaines pharmacies pour effectuer des visites lors de leur ouverture et valider les accès | | | |
| 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 | Présent rapport |

Engagements du Groupe Jean Coutu

| Engagements | Services responsables | Échéanciers | État d'implantation au 1 ^{er} mars 2014 |
|--|---|-------------|---|
| 1. Politique | | | |
| Nouvelle politique en matière de PLV suspendus améliorant la visibilité du laboratoire en réduisant le nombre d'affiches | | En cours | Sous réserve des affiches qui sont requises par la réglementation, le nombre d'affiches a été réduit alors que celles relatives aux produits saisonniers ont été disposées à l'intérieur de la section. |
| Emphase mise sur la problématique d'accessibilité dans le manuel d'exploitation transmis aux franchisés | | Complété | La problématique d'accessibilité a toujours été prise en considération dans le manuel d'exploitation. Nous avons récemment révisé le manuel afin de nous en assurer et les normes inscrites ont servi à l'élaboration de formations. |
| 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 | Complété | Nous avons produit une nouvelle vidéo sur le service à la clientèle, élaboré avec des personnes aveugles et à mobilité réduite afin de briser les stéréotypes et sensibiliser les employés et les aider à mieux interagir avec eux. Cette formation Web connaît un achalandage important parmi les employés existants et fait partie de la formation de base des nouveaux employés. Tournée de vérification spécifiquement ciblée sur l'accessibilité effectuée par les conseillers en opération. |

| | | | |
|--|--|------------------------------|--|
| 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 | Des cadres et affiches sont en production et seront installés dans les commerces, indiquant les références en magasin pour obtenir de l'aide. Des changements seront apportés au site Internet, au courant de l'été, afin de faciliter l'envoi de commentaires ou de questions. Quant à un numéro de téléphone, le Groupe Jean Coutu n'a pas de ligne dédiée puisque les plaintes doivent être traitées par chacun des propriétaires franchisés. |
| 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 | Complété | Des visites extraordinaires dont le but était spécifique aux problématiques d'accessibilité ont été effectuées par les conseillers. Des points particuliers sur l'accessibilité avaient été ajoutés à leur rapport de visite. |
| 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 | En continu | Les conseillers aux opérations sont en constante communication avec les franchisés et le gérant et leur rapport de visite leur est toujours transmis afin qu'ils en assurent le suivi et appliquent les correctifs, le cas échéant. |
| 3. Mesures immédiates | | | |
| Ajout du marquage au sol (signalisation) au devis de performance | Conseillers en opération | Prochains travaux de lignage | Le marquage a été ajout au devis. |
| Correction des problèmes de seuil de porte et de bouton identifié à la pharmacie 8 | Conseillers en opération | Prochaines rénovations | La franchise 8 est en rénovation et les correctifs seront apportés |
| Attention particulière portée au respect des normes de merchandising prévoyant un dégagement adéquat dans les allées | | En continu | Le dégagement fait partie des normes d'exploitation. Par contre, nous ne pouvons garantir qu'un franchisé n'y |

| | | | |
|---|--|---------------------------|---|
| | | | contreviendra jamais. Nos conseillers ont toujours cette préoccupation en tête lors de leur visite. |
| Attention particulière au dégagement des comptoirs afin d'améliorer la visibilité des écrans | | En cours | Nos conseillers en opération portent toujours une attention particulière au dégagement des comptoirs, s'assurent que ceux-ci ne soient pas encombrés et n'obstruent pas l'écran client qui indique le prix. |
| Attention portée à l'amélioration de la hauteur du comptoir-caisse du laboratoire | | En cours | Un deuxième comptoir, plus bas, au laboratoire, est installé lors des rénovations. Tous les achats peuvent être payés à ce comptoir. |
| 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 continu | Les conseillers en opération y portent une attention particulière, par contre, nous ne pouvons garantir qu'un franchisé n'y contreviendra jamais. Nos conseillers ont toujours cette préoccupation en tête lors de leur visite. |
| Abaissement des comptoirs | | En cours | Voir ci-haut. |
| Modification permettant aux terminaux de paiement d'être débarrés | | En cours | Ce point est également ajouté aux rapports de visite des conseillers qui doivent s'assurer que les clés sont disponibles en tout temps. Aussi, la longueur du fil sera modifiée lors du déploiement des nouveaux terminaux qui aura lieu 2014-2015. |
| 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 | Ce point est réglé, la formation a été ajustée. |

| | | | |
|---|--------------------------|------------------------------|--|
| Modification des capsules vidéo de formation de manière à sensibiliser le personnel aux besoins des personnes handicapées | | Complété | Ce point est réglé, la formation a été ajustée. |
| 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 | Une tournée spéciale des conseillers en opération a été effectuée, ce qui nous semblait plus efficace que l'envoi d'un mémo. |
| Programme d'évaluation de la qualité du service à la clientèle par le recours aux clients mystère | | En continu | Notre programme existe depuis de nombreuses années et évalue tous les aspects du service à la clientèle, il n'est pas spécifique aux problématiques de mobilité. |
| 5. Élaboration d'un plan d'accessibilité des futurs établissements | | | |
| Recours à un architecte qui s'assure que les établissements respectent les normes du <i>Code national du bâtiment</i> en termes d'accessibilité | | Complété | Nous faisons toujours appel à des architectes qualifiés et aucune des constructions dont nous assurons la supervision n'est faite en dehors de normes du bâtiment. |
| 6. Suivis des progrès accomplis | | | |
| Surveillance quotidienne | Conseillers en opération | | Nos conseillers en opération ne peuvent effectuer de la surveillance quotidienne, cette responsabilité appartient aux franchisés et à leurs employés. Les franchisés et leurs employés doivent connaître les normes d'exploitation et les respecter en tout temps. |

ANNEXE 2 : PRÉSENTATION DES CONSTATS SUR LES ENGAGEMENTS DES CHAÎNES PAR CHAÎNE

Sobeys inc.

La Commission a reçu l'état d'implantation des engagements de Sobeys le 20 juin 2014. Les informations transmises par Sobeys sont sommaires et ne nous renseignent pas sur l'ensemble de leurs engagements.

Sobeys a finalisé un « recensement des équipements, des lieux et des emplacements » qui pouvaient se révéler être des obstacles pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles qui fréquentent ces commerces. Aucune autre information ne nous a été donnée à ce sujet tel que des informations sur les équipements, lieux ou emplacements qui posent problème et les solutions prévues.

En ce qui concerne la mesure immédiate à laquelle Sobeys s'était engagée en mars 2013, nous constatons que la chaîne a procédé au changement de TPV pour des TPV amovibles. Ces changements concernent l'ensemble des magasins. Il est toutefois regrettable que tous les TPV de chaque commerce n'aient pas été changés. En effet, que se passe-t-il lorsque les caisses qui disposent de TPV amovibles sont fermées?

Enfin, Sobeys nous fournit quelques résultats de l'examen des obstacles à l'accessibilité que la chaîne a effectué pour une seconde fois en mai 2013. Les résultats sont présentés pour quelques obstacles sélectionnés seulement (seuil de porte, disponibilité d'un fauteuil roulant ou triporteur, toilettes, TPV, épicerie en ligne). Des améliorations sont relevées, notamment pour les TPV. La Commission estime que ces progrès sont prometteurs et encourage Sobeys à poursuivre ses efforts en prenant en compte la dimension de parcours sans obstacles. En effet, certaines améliorations peuvent n'avoir aucun effet si l'ensemble du parcours que devra effectuer une personne handicapée n'est pas dépourvu d'obstacles dans son ensemble.

Les Compagnies Loblaw limitée

L'état d'implantation transmis par Les Compagnies Loblaw limitée a été reçu par la Commission le 6 juin 2014. Les Compagnies Loblaw limitée devaient désigner un répondant au sein de leur

organisation responsable 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. Aucune personne, service ou direction n'a été nommé et aucune information sur cet engagement n'a été fournie.

La Commission avait relevé en juin 2013 que les différentes mesures énoncées pour chacune des six demandes d'engagements en matière d'accessibilité n'étaient pas présentées de façon précise. Les engagements n'étaient par exemple pas accompagnés d'une date de réalisation. Les directions et services responsables de la réalisation n'étaient également pas identifiés. La Commission avait invité les Compagnies Loblaw limitée à préciser les échéanciers et identifier les employés responsables. La Commission regrette qu'à ce jour cette suggestion n'ait toujours pas été suivie.

Lors de leur prise d'engagement, les Compagnies Loblaw limitée avaient annoncé l'élaboration d'une Politique d'entreprise qui devait être révisée et mise à jour périodiquement. Un an plus tard, les Compagnies Loblaw limitée nous informent, que la politique a été « écrite et diffusée à tous les collègues ». Celle-ci est mise à jour selon les besoins et sa diffusion est faite en continu. La Commission rappelle qu'une politique interne est un outil important pour faire connaître les obligations et les engagements d'une entreprise à ses employés.

Les Compagnies Loblaw limitée ont mené une série d'enquêtes internes sur l'état de l'accessibilité. De ces enquêtes internes découlent les mesures immédiates. Aucune de ces améliorations n'était complétée au moment de la réception de l'état d'implantation reçu des Compagnies Loblaw limitée et ne le sera avant la fin de l'année 2014. Plus encore, des modifications jugées importantes au regard des résultats de l'enquête interne n'ont pas été effectuées.

De plus, un projet pilote d'amélioration des terminaux de paiement (TPV) et d'amélioration de la signalisation en magasin a été mené et complété sans qu'aucune information n'ait été transmise sur les conclusions de ce projet pilote. Est-ce que ce projet pilote est concluant?

La Commission est dubitative relativement à cette absence d'information d'autant plus que ce sont les Compagnies Loblaw limitée qui ont identifié, lors des enquêtes internes, ces mesures à prendre à court terme pour améliorer l'accessibilité.

En ce qui concerne le plan d'accessibilité des futurs établissements, les Compagnies Loblaw limitée formulent des engagements qui visent seulement certains aménagements de ses commerces, essentiellement le passage aux comptoirs-caisses et la modification des salles de toilettes. La Commission réitère l'importance que le plan d'accessibilité vise l'ensemble des aménagements des nouveaux établissements ainsi que l'ensemble des obstacles observés.

Selon les informations transmises, les engagements en matière de formation pour améliorer l'accessibilité « sont faits en continu selon un calendrier annuel ». La Commission espère aussi que ces formations sont données à l'ensemble du personnel y compris les directeurs et les nouveaux employés tels qu'annoncés dans les engagements publiés en juin 2013.

Aucune échéance n'avait été fournie en ce qui concernait la mise en place des procédures d'évaluation des acquis des nouveaux employés. Est-ce que la procédure a été mise en place, quelles sont les conclusions? La Commission n'a aucune information à ce sujet.

Enfin, les Compagnies Loblaw limitée avaient prévu une *Semaine annuelle des personnes handicapées* destinée aux membres du personnel comprenant des activités consacrées aux obligations juridiques et aux outils existants. Aucune information supplémentaire à ce sujet n'a toutefois été fournie à ce sujet non plus.

La Commission a observé que certains engagements pris à court terme semblent être en voie d'être complétés, parfois avec du retard. Toutefois, la Commission regrette que les Compagnies Loblaw limitée repoussent à long terme des améliorations mineures (aménagement d'une caisse) ou essentielles (les toilettes). Ainsi, au vu de l'état d'implantation, la Commission se questionne sur la réelle volonté des commerces des Compagnies Loblaw limitée d'améliorer l'accessibilité de leurs commerces.

En conclusion, les Compagnies Loblaw limitée ont présenté des engagements très prometteurs qui pourraient garantir de réelles améliorations de l'accessibilité dans les commerces. Toutefois,

l'état d'implantation que la Commission a reçu en juin 2014 est succinct, vague et incomplet et ne permet pas de mesurer les progrès réalisés, le cas échéant.

Métro Richelieu inc.

Le groupe Métro Richelieu nous a fait parvenir un état d'implantation le 10 avril 2014. Selon les informations transmises, Métro déclare avoir complété la mise en œuvre de l'ensemble des engagements pris en 2013. Métro a notamment rédigé et adopté une politique d'accessibilité des lieux et du service à la clientèle, élaboré une structure de réception et de traitement des plaintes, effectué un examen des obstacles à l'accessibilité dans tous les magasins existants de la chaîne et mis sur pied un plan d'action pour les magasins actuels et futurs.

Le service des Ressources humaines de Métro a élaboré une formation intitulée « Comment puis-je vous aider? » ainsi qu'un questionnaire destiné à valider les connaissances des employés sur le droit à l'égalité et à l'accessibilité. Ces outils, s'ils sont utilisés de façon continue et sont offerts à l'ensemble du personnel, devraient être porteurs de changements et permettre une meilleure accessibilité des commerces pour les personnes en situation de handicap. Il est effectivement important de former le personnel qui peut parfois, malgré toute la bonne volonté, ne pas savoir comme interagir, par exemple, avec une personne ayant des limitations auditives ou visuelles.

La Commission estime ainsi que Métro semble s'être doté d'outils concrets et adéquats. La chaîne devra ainsi pouvoir éliminer les obstacles qui handicapent les personnes ayant des limitations fonctionnelles et rendre ainsi ses commerces accessibles. Ces outils sont importants parce qu'ils balisent l'action et assurent un maintien de la question du respect du droit à l'égalité.

Toutefois, la Commission observe que l'implantation des changements dans les commerces n'est pas toujours réelle. Par exemple, Métro a pris l'engagement d'automatiser les barrières à l'intérieur des commerces afin d'éliminer ces obstacles physiques pour les personnes en situation de handicap, mais a remis à une date ultérieure leur réalisation. Concrètement, cela signifie qu'aucun changement en ce qui concerne les barrières n'a été effectué et ne sera effectué à court terme voire moyen terme. La Commission s'interroge sur le report de ces

correctifs importants pour assurer l'accessibilité à tous des commerces de Métro. Elle l'encourage à redoubler d'effort à cet égard.

Corporation Shoppers Drug Mart (Pharmaprix)

Pharmaprix nous a fait parvenir un état d'implantation de leurs engagements le 5 mai 2014. Comme la Commission l'avait relevé dans son premier rapport, Shoppers Drug Mart s'est engagé sur le plan des six demandes que la Commission avait présentées. En collaboration avec leur comité des pairs, Pharmaprix a ainsi terminé le développement d'une politique d'accessibilité qui comporte un mécanisme de réception des plaintes et un protocole pour la formation de l'ensemble du personnel, y compris les cadres, et un processus d'évaluation annuelle de la situation en matière d'accessibilité. Selon les informations transmises, cette politique a été présentée à l'ensemble des pharmaciens propriétaires qui se sont tous engagés à la mettre en place. Tous les franchisés ont également procédé à une analyse initiale de l'accessibilité dans leur commerce qui leur a permis de créer un processus d'évaluation interne de l'accessibilité.

L'engagement de mettre en place un plan d'action pour mener des actions correctrices, si cela s'avérait nécessaire à court terme, avait été présenté en mars 2013. Pharmaprix nous informe que près de 80 % des pharmaciens-propriétaires ont tenu leur engagement. La chaîne Pharmaprix a tenu à nous expliquer que ce chiffre va être amené à changer puisque certains pharmaciens propriétaires n'ont pas encore terminé l'exercice. Ainsi, des modifications visant l'amélioration de l'accessibilité ont été effectuées dans la plupart des pharmacies Pharmaprix au cours de la dernière année. Aucun détail n'a toutefois été communiqué à la Commission sur la teneur de ces modifications.

Le programme de formation sur l'accessibilité destiné à l'ensemble du personnel a été rédigé et la formation a été donnée à 80 % de l'ensemble des employés actuels. La Commission a pris connaissance de ce plan de formation pour les employés qui contient des informations pour savoir comment aider des personnes en situation de handicap. La Commission avait invité 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, toutefois cette suggestion n'a pas été retenue.

L'élaboration d'un plan d'accessibilité dans lequel sont présentés les paramètres à appliquer lors de la construction de nouveaux établissements est toujours en cours d'élaboration. La Commission n'a pas été informée de la date à laquelle ce rapport sera disponible.

Le Groupe Uniprix

Le Groupe Uniprix a envoyé l'état d'implantation de ses engagements à la Commission le 17 juin 2014. Selon les informations transmises, le Groupe a respecté l'ensemble des échéances des engagements présentés en mars 2013. Le Groupe Uniprix a pris des engagements sur l'ensemble des demandes présentées par la Commission. Un service responsable est généralement associé à chacune d'elles : le Service de l'aménagement ou le Service des opérations de détails tel qu'indiqué dans le rapport final. La Commission constate avec satisfaction que le Groupe Uniprix souhaite s'associer avec des groupes de personnes en situation de handicap pour valider les accès des nouveaux commerces. Toutefois, il serait préférable de les consulter avant l'ouverture soit lors de la conception, par exemple. De plus, la Commission rappelle que le Code exige des normes minimales et que l'objectif de ce projet de sensibilisation est d'aller au-delà de ces exigences.

La Commission aimerait souligner les efforts d'Uniprix pour changer ses pratiques tant au niveau de la formation des employés que de l'opérationnalisation des commerces : séances de formation, mise en place d'un système de traitement des plaintes, mise en place d'un plan d'action pour améliorer la circulation dans les allées, etc. La Commission espère que la mise en place de ces outils aboutira à des améliorations réelles et concrètes dans l'accessibilité des commerces du Groupe Uniprix dès qu'ils seront effectifs.

En effet, il faut souligner que hormis l'engagement d'abaisser et de signaler les comptoirs de prescription dans les magasins existants et les futurs magasins, aucun autre engagement n'a abouti à une amélioration d'éléments d'aménagement.

Le Groupe Jean Coutu inc.

La Commission a reçu les engagements du Groupe Jean Coutu le 13 juin 2014. Jean Coutu s'était engagé à mettre en œuvre de nombreuses actions à tous les niveaux des demandes de

la Commission. Le Groupe a développé plusieurs politiques notamment sur l'affichage dans les commerces, la sensibilisation à l'application des normes d'accessibilité énoncées dans le manuel d'exploitation du Groupe transmis aux franchisés et la mise en place d'un système de plaintes et commentaires destiné aux personnes en situation de handicap. Nous ne savons toutefois pas quel service est responsable de ces politiques et de leur mise en œuvre.

La Commission note qu'une vidéo destinée à former les employés à offrir un service à la clientèle élaboré avec des personnes aveugles et à mobilité réduite a été réalisée. La Commission se réjouit que le Groupe Jean Coutu ait fait appel à des personnes aveugles et à mobilité réduite pour élaborer sa campagne de sensibilisation auprès du personnel des magasins franchisés. Elle tient également à souligner que la formation qui vise à briser les stéréotypes qui touchent les personnes en situation de handicap et qui aide les employés à mieux interagir avec celles-ci est un outil très important. La lutte contre les stéréotypes doit en effet être au cœur d'une formation effective et efficace.

D'après les informations transmises, nous comprenons que ce sont les conseillers en opération qui détiennent la responsabilité de s'assurer que l'accessibilité est respectée dans les commerces. Lors de visite dans les commerces franchisés, ils répertorient les problèmes et obstacles et communiquent ensuite avec les gérants qui sont responsables d'apporter les correctifs. Les conseillers ont donc à présent un volet accessibilité qui s'ajoute à leur responsabilité.

La Commission avait déjà soulevé le fait que 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 »⁴⁷ étant donné le nombre élevé de commerces sous leur supervision. La Commission estime qu'une démarche plus concertée, accompagnée d'objectifs clairement formulés à l'égard des franchisés, aurait davantage de chances d'aboutir à des améliorations réelles et durables dans l'ensemble des commerces associés. De plus, cela permettra de garantir plus sûrement que ces normes soient respectées par les franchisés, dans

⁴⁷ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 7, p. 45.

un contexte où le Groupe Jean Coutu estime qu'il n'est pas en mesure de garantir leur adhésion aux normes d'exploitation que le Groupe établit⁴⁸.

En effet, à plusieurs reprises dans le rapport que la Commission a reçu, le Groupe Jean Coutu reconnaît que les normes d'accessibilité sont présentes dans leurs normes d'exploitation, mais que celles-ci ne sont pas toujours respectées par leurs franchisés. Ce qui signifie que ces normes additionnelles ne sont pas garantes de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap dans les commerces du Groupe Jean Coutu.

Enfin, la Commission se questionne sur l'efficacité d'une tournée spéciale de formation du conseiller aux opérations pour régler un problème récurrent dans les pharmacies Jean Coutu : l'inaccessibilité des TPV parce qu'ils sont fermés à clef et que les employés ne trouvent pas toujours la clef.

La Commission estime qu'une solution durable serait de rendre les TPV complètement accessibles c'est-à-dire installer des TPV qui permettraient aux personnes en situation de handicap d'effectuer leur paiement sans avoir besoin d'assistance. Ceci ne semble pas être dans les intentions du Groupe Jean Coutu. La seule modification prévue par le Groupe Jean Coutu est la modification de la longueur des fils des TPV au courant de 2014-2015.

La Commission remarque que toutes les améliorations concrètes rapportées par le Groupe Jean Coutu telles que l'abaissement des comptoirs de pharmacie, l'allongement des fils des TPV ou les travaux dans la franchise 8 sont remis à des dates ultérieures ou selon le calendrier des rénovations ou sont « en cours » ou « ajoutés au devis ». Enfin, de nombreuses améliorations prévues (outils d'analyse de l'accessibilité et leur communication, les normes de marchandisage, le dégagement des comptoirs, l'aide de dégagement et de manœuvre, les clefs des TPV, etc.) sont sous la responsabilité des conseillers en opération qui ne semblent pas avoir l'autorité pour s'assurer que les changements soient mis en œuvre et respectés dans les commerces.

⁴⁸ Correspondance du Groupe Jean Coutu à la Commission le 13 juin 2014.

ANNEXE 3 : PRÉSENTATION DES CONSTATS SUR LES VISITES PAR CHAÎNE **Commentaires généraux et synthétiques des visites d'évaluation par chaîne**

Sobey's inc. (IGA)

Trois commerces de la compagnie Sobey's inc. ont été visités

Lorsque IGA a pris des engagements à réduire les obstacles pour les personnes en situation de handicap dans ses magasins et ainsi améliorer leur accessibilité, la seule mesure immédiate concernait l'accessibilité des TPV. Cet engagement immédiat s'échelonnait en réalité sur une période de deux ans de janvier 2013 à janvier 2015. En juin 2014, Sobey's nous a communiqué l'état d'implantation de ses engagements dans ses magasins. Elle a ainsi précisé que les TPV étaient amovibles dans 100 % des magasins en date du mois de mai 2014.

Lors de nos visites en mars 2014, un seul magasin sur les trois que la Commission a visité, disposait d'un TPV amovible et équipé d'un clavier avec un point sur la touche 5 du clavier. Ce TPV n'était amovible qu'à une seule caisse qui était désignée par un sigle. La Commission aimerait souligner qu'équiper une caisse d'un appareil accessible n'est pas une garantie pour permettre l'accessibilité puisque la caisse peut être fermée.

La Commission aimerait relever que la plupart des engagements de la compagnie Sobey's sont dirigés vers les personnes en fauteuil et uniquement sur l'enjeu du passage du fauteuil dans les allées et caisses. L'encombrement et les passages étroits sont des obstacles pour d'autres personnes en situation de handicap. Cependant, il est important de prendre en compte les différents types de limitations fonctionnelles avec lesquelles vivent de nombreuses personnes.

Les Compagnies Loblaw limitées

Trois commerces des Compagnies Loblaw limitée ont été visités

Les Compagnies Loblaw limitée avaient annoncé une série d'engagements pris à court terme (mesures immédiates) qui n'ont pas pu être observés dans les trois commerces dans lesquels la Commission et les membres de la COPHAN se sont rendus. Effectivement, l'état

d'implantation des Compagnies Loblaw limitée stipule que les changements annoncés seront entrepris au fur et à mesure des rénovations ou modifications aux bâtiments ou seront complétés à la fin de l'année 2014.

Ainsi, une signalisation annonçant qu'au comptoir de services à la clientèle un employé formé et habilité à offrir un soutien sur demande serait affiché n'a été vue que dans un seul commerce.

Par ailleurs, une fois à l'intérieur du commerce, il n'y a aucune indication sur la localisation du comptoir de services. Celui-ci se trouve systématiquement à la sortie du commerce après les caisses et est invisible lorsque l'on arrive dans le commerce par l'entrée principale. Le comptoir lui-même est enseveli sous des piles de produits et il faut prendre son mal en patience pour qu'un employé aperçoive le client de l'autre côté. En définitive, le comptoir de services n'est pas accessible, car il n'est pas visible de l'entrée, n'est pas indiqué, est parfois très encombré et ne permet alors pas une bonne visibilité entre les clients et l'employé.

Les TPV observés sont tous amovibles, mais l'angle de mouvement du terminal lui-même est restreint, il est difficile pour une personne en fauteuil roulant de le mettre en face d'elle. Il faut plutôt que la personne se tourne à 45 degrés ce qui peut être impossible pour de nombreuses personnes.

Les Compagnies Loblaw limitée se sont engagées à former ses employés, notamment le personnel du département des services et des caisses et de la courtoise, pourtant lors de nos visites la personne aveugle qui faisait ses courses a dû rester au comptoir de services debout pendant qu'un employé faisait ses courses pour elle, ceci dans un souci de gagner du temps (manque de personnel). C'est la gérante présente au comptoir de services qui a pris cette décision.

Métro Richelieu inc.

Deux commerces de Métro Richelieu inc. ont été visités

Tous les TPV dans les commerces visités de Métro Richelieu inc. ont permis aux personnes ayant des limitations fonctionnelles (mobilité réduite et limitation visuelle) de payer leurs achats. Il faut toutefois relever que cela ne s'est pas fait sans aide, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas pu payer leurs achats de façon autonome et indépendante. La personne en fauteuil roulant motorisé a dû tourner le haut de son corps vers le TPV qui était à sa hauteur grâce au bras articulé. L'angle du bras articulé ne lui permettait toutefois pas une utilisation aisée du TPV en restant assise dans son fauteuil. Une personne ayant une moindre mobilité ou aucune mobilité n'aurait pas pu voir par exemple le montant de ses achats inscrit sur le TPV.

Dans les deux Super C visités, la Commission a observé la présence de poteaux peints en rouge ou jaune fixés au sol à 40 cm d'intervalle tout autour de l'entrée principale. À l'intérieur du commerce, on retrouve d'autres types de barrières antivol aux points d'entrée. Des barrières physiques qui font obstacle à la circulation se retrouvent également aux entrées secondaires. Lors de ses visites, la Commission a remarqué que celles-ci comportaient également des obstacles : poteaux, barrières ou tourniquets.

L'objectif d'automatiser les barrières à l'intérieur des commerces tel que mentionné dans les engagements de Métro est louable, mais son impact est limité par la présence de poteaux ou autres obstacles physiques fixes à l'extérieur.

Les allées des Super C sont deux fois plus larges que la plupart des allées de commerces. On y retrouve des présentoirs qui ne gênent toutefois pas la circulation, mais réduisent tout de même l'espace de circulation de manière significative. Le problème d'encombrement dans les Super C se situe surtout au bout des allées. Des présentoirs de grande taille sont placés dans les allées transversales ce qui a pour conséquence de limiter l'espace nécessaire pour tourner vers une autre allée. Cette réduction de l'espace de circulation est exacerbée par le manque de visibilité lorsque l'on tourne vers une allée parallèle. Ces endroits sont des nœuds problématiques dans la circulation des personnes en fauteuil roulant, avec triporteurs ou des personnes ayant des limitations visuelles qui circulent avec un charriot ou une canne.

Lors de nos vérifications dans les commerces nous avons remarqué que les employés qui ont aidé la personne aveugle étaient serviables, mais n'étaient pas formés à interagir avec les personnes en situation de handicap visuel. Dans un Super C, un commis a guidé la personne aveugle de façon improvisée et il est arrivé à plusieurs reprises que celle-ci percute d'autres clients avec le chariot qu'elle poussait et qui était guidé par l'employé. La caissière a également démontré un manque de formation lorsqu'elle a demandé au commis, et non à la personne elle-même, si la cliente avait besoin de sacs. Comme il est indiqué dans le DVD de formation « Comment puis-je vous aider? » fourni par Métro à la Commission, les employés doivent s'adresser directement aux personnes concernées et non pas à celles qui les accompagnent.

Corporation Shoppers Drug Mart

Deux commerces de la Corporation Shoppers Drug Mart ont été visités

Dans les engagements pris par Shoppers Drug Mart en mars 2013, il n'y avait aucune information précise sur la nature et le contenu du plan d'action. Les modifications que le groupe s'engageait à réaliser à court terme n'ont donc pas pu être évaluées par la Commission. Lors de nos visites, toutefois, la Commission a principalement noté que les TPV étaient à présent tous accessibles. Les pharmacies Pharmaprix sont très éclairées et ont des allées spacieuses et dégagées. La formation des employés était adéquate, les personnes en situation de handicap qui ont visité les commerces ont reçu de l'aide rapidement. On remarque toutefois que l'affichage des allées est petit et pâle ce qui peut être un obstacle pour certaines personnes qui ne peuvent pas s'orienter sans indication.

Le Groupe Uniprix

Deux commerces du Groupe Uniprix ont été visités

Dans les deux commerces visités, la principale observation de la Commission est l'encombrement parfois extrême des allées, et ce, même si le commerce est récent. Il y a beaucoup de présentoirs dans les allées et certaines allées de taille habituelle (environ 1,50 m) ont été, dans un des commerces, subdivisées en deux par des présentoirs placés au milieu, ce qui laisse à peine la place à une personne seule de se déplacer dans les allées.

Les Uniprix visités sont sombres et l'affichage est difficilement repérable. Dans un des Uniprix, les portes ne sont pas automatisées, sont étroites, difficiles à ouvrir et à franchir pour une personne en fauteuil motorisé ou une personne aveugle.

L'élimination des obstacles à la circulation est donc un enjeu majeur pour la chaîne Uniprix et faisait d'ailleurs partie de leurs engagements immédiats. Il appert que la chaîne a élaboré un guide qui a été mis en œuvre en juillet 2014. Ainsi, il n'y a aucune action qui a abouti à des améliorations de l'aménagement des commerces visités, qui a été menée depuis la prise d'engagement en mars 2013 soit depuis 1 an et demi.

L'effort déployé par Uniprix en ce qui concerne l'accessibilité des TPV semble avoir atteint l'objectif de rendre l'ensemble des TPV amovibles.

Le Groupe Jean Coutu

Deux commerces du Groupe Jean Coutu ont été visités

Lors de ses visites, la Commission a observé que les mesures dites immédiates prévues dans les engagements du Groupe n'avaient pas été mises en œuvre, à l'exception, toutefois du seuil de la porte de la pharmacie n° 8 qui a effectivement été remplacé. Ainsi, les personnes en situation de handicap qui ont effectué des visites dans deux Jean Coutu au mois de mars 2014 ont rencontré plus ou moins les mêmes obstacles que lors de leur visite en 2012 : allées encombrées, mauvaise visibilité au comptoir, impossibilité d'utiliser le TPV parce qu'inamovibles, ou encore parce que l'employé ne pouvait trouver la clef pour le débloquer.

Nous avons également visité une pharmacie Jean Coutu qui a ouvert ses portes au cours de l'année 2013. Ce commerce s'est installé dans un bâtiment existant dont l'entrée principale comporte des marches. Une autre entrée préexistante a été désignée entrée pour personnes en situation de handicap, elle est signalée par un sigle à l'entrée principale. La personne en fauteuil qui veut entrer dans le commerce doit sonner pour qu'un employé lui ouvre la porte de l'intérieur. Cette entrée, à part, est exclusive aux personnes à mobilité réduite.