



Le 16 juin 2023

Sarah Lugtig  
Révisseure indépendante de la  
Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains  
Bureau de l'accessibilité du Manitoba  
240, avenue Graham, bureau 630  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

**ENVOYÉ PAR COURRIEL**

**Objet : Observations écrites à l'intention de la réviseure indépendante désignée pour mener la révision législative de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains de 2023**

---

Bonjour,

La Commission des droits de la personne du Manitoba (« la Commission ») présente ces observations dans le cadre de la révision législative de 2023 de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (« LAM »), conformément à l'exigence énoncée au paragraphe 39(1) de la LAM.

La Commission est un organisme indépendant du gouvernement du Manitoba chargé de réaliser les objectifs du Code des droits de la personne (le « Code »). La Commission administre le processus de traitement des plaintes relatives aux droits de la personne au Manitoba. Elle est également chargée de promouvoir et de protéger les principes des droits de la personne dans l'intérêt du public par l'éducation, la recherche et la défense des droits. Le Code a été promulgué pour protéger les droits de la personne et lutter contre la discrimination, reconnaissant la dignité et la valeur de tous en toute égalité. Dans le cadre du Code, le système de respect des droits de la personne a été créé en tenant compte du fait que la discrimination est souvent ancrée dans l'ignorance et que, par conséquent, l'éducation est essentielle à son élimination.

À titre d'organisme responsable de l'application des lois sur les droits de la personne du Manitoba, la Commission est particulièrement bien placée pour formuler des commentaires sur l'efficacité et le fonctionnement de la LAM. Nous interagissons régulièrement avec les personnes victimes des barrières ainsi qu'avec les organisations qui servent, emploient et hébergent ce groupe diversifié de Manitobains. Grâce à notre processus de traitement des plaintes, à notre engagement envers la population et à notre travail en matière d'éducation et de défense des droits, nous avons une bonne

idée des types de barrières auxquels les Manitobains sont confrontés et des situations dans lesquelles elles sont les plus fréquentes. Notre travail nous permet également de repérer les domaines à améliorer pour aider les employeurs, les fournisseurs de services et les autres détenteurs d'obligations visés par le Code à comprendre et à respecter leurs obligations aux termes des lois sur les droits de la personne.

Nous comprenons que la révision législative porte sur les aspects suivants :

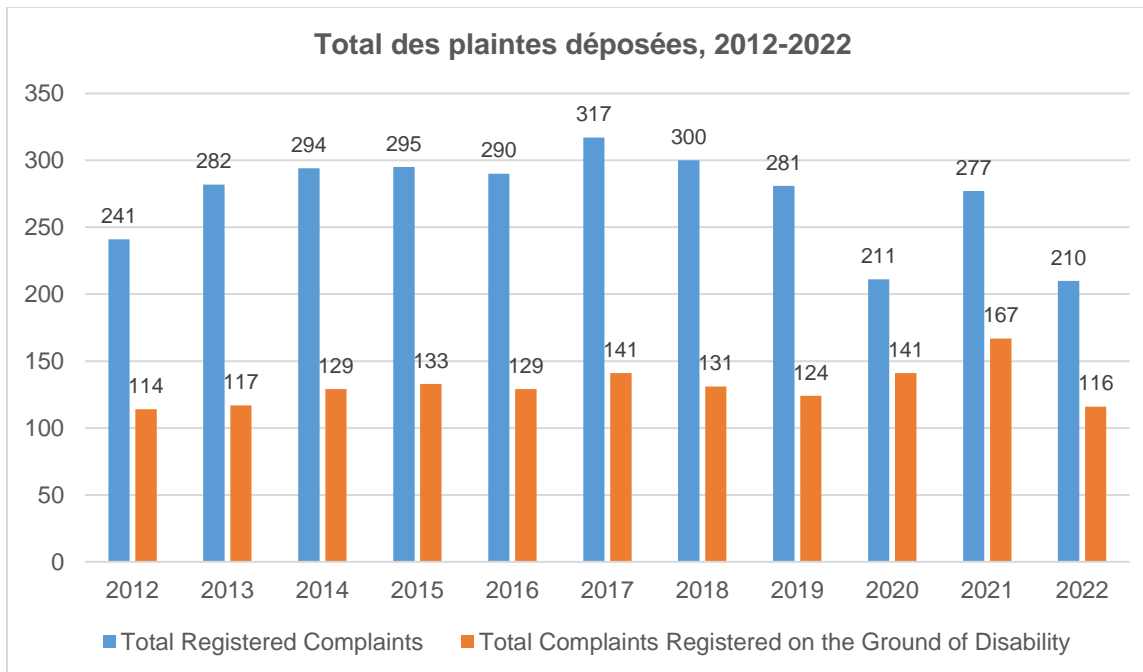
- le processus d'élaboration des normes et des règlements;
- les plans d'accessibilité des organismes du secteur public;
- la mise en œuvre des normes réglementées;
- la responsabilité et la conformité;
- le Bureau de l'accessibilité du Manitoba (« BAM ») et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité.

La Commission soutient fermement l'exigence énoncée au paragraphe 39(3) de la LAM et dans le cadre de référence de la révision législative de la LAM de 2023, qui consiste à consulter les personnes victimes des barrières et plus particulièrement les représentants des organismes regroupant ces personnes. Il importe que les commentaires recueillis au cours de la révision et les recommandations qui en découlent tiennent compte comme il se doit des expériences que vivent les personnes handicapées. Nous avons hâte de prendre connaissance de ces points de vue importants dans votre rapport pour mieux orienter le travail de la Commission en matière d'accessibilité et de réponse aux besoins spéciaux et pour nous aider à servir les Manitobains de la façon la plus inclusive et la plus habilitante qui soit.

De plus, nous prenons note du fait que le cadre de référence n'exige pas explicitement que la réviseure consulte la Commission des droits de la personne du Manitoba. Nous recommandons fortement qu'à l'avenir, la Commission soit régulièrement consultée (et que cela soit énoncé dans le cadre de référence) dans le cadre de la révision périodique de la LAM et celui de l'élaboration de futurs règlements qui prescrivent des normes d'accessibilité aux termes de la LAM, compte tenu de l'interrelation entre le Code et la LAM.

## **1. Tendances générales en matière de droits de la personne et de plaintes de discrimination depuis la dernière révision de la LAM**

Le traitement différentiel, l'absence de réponse aux besoins spéciaux et les autres formes de discrimination à l'égard des personnes handicapées constituent une part importante du travail de la Commission. Depuis que le Code a été adopté en 1987, les handicaps constituent toujours la caractéristique protégée la plus courante des plaintes déposées dans notre système.



En règle générale, la majorité de ces plaintes se rapportent à des handicaps physiques; toutefois, il y a eu récemment une augmentation des plaintes déposées concernant des troubles de santé mentale et des déficiences cognitives et intellectuelles. En 2020, il y a eu autant de plaintes déposées en raison d'un handicap mental qu'en raison d'un handicap physique (71 respectivement).

Les plaintes que nous recevons portent sur une vaste gamme de questions, de types et de domaines de discrimination et de caractéristiques protégées. Depuis la dernière révision de la LAM, nous avons constaté l'émergence d'un certain nombre de plaintes liées aux handicaps dans les secteurs suivants en particulier :

- administration publique;
- commerce de détail et services alimentaires;
- soins de santé et assistance sociale;
- logement;
- éducation (tous les niveaux).

<b>Plaintes déposées alléguant une discrimination fondée sur un handicap, par secteur, 2020-2022</b>	
Administration publique	82
Commerce de détail	62
Soins de santé et assistance sociale	53
Immobilier, location et location à bail	42
Services d'enseignement	22
Finance et assurances	20

Services d'hébergement et de restauration	20
Transport et entreposage	12
Fabrication	12
Arts, spectacles et loisirs	12
Autres services	11
Services professionnels, techniques et scientifiques	10
Services administratifs et de soutien, gestion des déchets et services d'assainissement	10
Secteur de l'information et industrie culturelle	8
Construction	6
Commerce de gros	5
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	2

Ce type de données non regroupées est utile pour surveiller l'efficacité et l'incidence de la réglementation au niveau sectoriel. Il est également essentiel pour la mise en place d'initiatives d'éducation et de conformité propres à chaque secteur. Il est possible d'accroître sensiblement la conformité au Code et à la LAM grâce à un engagement résolu auprès de ces secteurs et à la détermination des défis qu'ils rencontrent et des infractions qui s'y produisent. Il importe que le BAM et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité tirent parti de ce genre de connaissances pour élaborer et cibler les efforts en matière d'éducation et de conformité dans ces secteurs particuliers.

## 2. La LAM et ses règlements

Les interactions régulières et fréquentes de la Commission avec les utilisateurs et les fournisseurs de services ainsi qu'avec les employés et les employeurs depuis la dernière révision de la LAM indiquent qu'il reste encore beaucoup à faire pour s'assurer que les détenteurs d'obligations visés par le Code ou ceux qui sont liés par la LAM comprennent leurs obligations envers les personnes handicapées et la façon de s'en acquitter de façon proactive et efficace. Cela est confirmé par les conclusions du 2023 Manitoba Business Leaders Index, commandé par Manitoba Possible et Barrier-Free Manitoba, selon lesquelles seulement 17 % des entreprises interrogées ont déclaré avoir une « excellente compréhension » de la LAM et 45 %, une « compréhension partielle »<sup>1</sup>. Nous comprenons, selon les participants à cette étude, que les sociétés les moins susceptibles d'avoir une compréhension approfondie de leurs obligations en vertu de la LAM sont de petites entreprises, 48 % d'entre elles ayant de un à neuf employés<sup>2</sup>. Notre expérience vient renforcer ces conclusions, bien que nous affirmions qu'il y a encore du travail d'éducation publique à faire sur la LAM auprès de l'ensemble des détenteurs d'obligations visés par le Code.

<sup>1</sup> Manitoba Possible, « 2023 Manitoba Business Leaders Index », mars 2023, page 31, en ligne : <https://www.barrierfreemb.com/files/2023%20MBLI%20BFM%20Report.pdf>.

<sup>2</sup> *Ibid.*

## Règlements pris en application de la LAM

En guise de commentaire général, il peut s'avérer déroutant de désigner les règlements adoptés en vertu de LAM comme étant à la fois des « normes » et des « règlements », car ces termes peuvent avoir des significations juridiques différentes. Nous comprenons que les règlements adoptés aux termes de la LAM établissent intrinsèquement des normes d'accessibilité; toutefois, l'utilisation généralisée du mot « norme » pour désigner ces règlements peut donner l'impression qu'ils ont moins de poids ou qu'ils ne sont pas exécutoires selon la loi.

### *i. Service à la clientèle*

En 2022, la Commission a consigné 58 plaintes de discrimination fondée sur un handicap dans le domaine des services publics. Cela comprend les personnes tentant d'accéder aux services gouvernementaux, aux soins de santé, aux services sociaux, aux commerces de détail ainsi qu'aux services de restauration et de transport.

Nous avons remarqué un certain nombre de tendances relatives à ces plaintes liées au service, dont un nombre important de plaintes et de demandes portant sur les animaux d'assistance pour les personnes ayant des handicaps physiques, des troubles de santé mentale ainsi que des déficiences cognitives et intellectuelles, et sur les réponses aux besoins spéciaux concernant ces animaux. La LAM ne donne aucune définition du terme « animal d'assistance », mais fait plutôt référence à celle du Code. Le Règlement sur les normes de service à la clientèle prévoit, à l'article 8, que :

Les politiques visées à l'article 4 doivent prévoir que les personnes victimes des barrières peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance lorsqu'elles cherchent à obtenir ou à utiliser des biens ou des services, ou à en bénéficier<sup>3</sup>.

Le Règlement sur les normes de service à la clientèle exige également, en application du paragraphe 13(2), que la formation du personnel sur le service à la clientèle accessible comprenne des directives sur la façon « d'interagir avec ces personnes lorsqu'elles utilisent des dispositifs d'assistance ou ont besoin de l'aide d'une personne de confiance ou d'un animal d'assistance »<sup>4</sup>.

Nous avons vu de nombreux exemples où les gens qui offrent des services à des personnes ayant besoin d'un animal d'assistance ont une compréhension partielle de leurs obligations en vertu du Code et de la LAM ou démontrent qu'ils comprennent mal

---

<sup>3</sup> Règlement sur les normes de service à la clientèle, Règl du Man 171/2015, article 8 [« Règlement sur les normes de service à la clientèle »].

<sup>4</sup> Règlement sur les normes de service à la clientèle, *supra* note 3, paragraphe 13(2).

leurs obligations. Nous avons également vu de nombreux exemples où une organisation a adopté une politique concernant les animaux d'assistance qui pourrait se conformer à ses obligations en vertu du Code ou de la LAM, mais qui n'est pas mise correctement ou systématiquement en application. Cela laisse supposer que les exigences énoncées à l'article 8 et au paragraphe 13(2) de la LAM ne sont pas assez bien assimilées pour assurer une expérience cohérente et fiable aux personnes handicapées qui tentent d'accéder à un service public.

Nous constatons que la Commission a été consultée au sujet d'une question reçue d'une municipalité au cours de la révision législative de la LAM en 2018 sur ce qui constitue une réponse aux besoins spéciaux concernant les animaux d'assistance. La municipalité demandait précisément si le refus de laisser entrer un chien d'assistance dans une piscine publique contrevenait au Code et, par conséquent, à la LAM. La Commission a fourni la réponse suivante :

### *Animaux d'assistance et piscines*

*Une installation doit se demander si la personne peut justifier la nécessité d'avoir l'animal avec elle dans la piscine. Il se peut que l'animal ne soit pas formé pour fournir de l'aide dans une piscine. Une personne qui utilise un chien-guide, par exemple, peut nager ou suivre des leçons avec d'autres formes d'aide que l'animal, et c'est ce qui se produit couramment. Il importe aussi que les organismes réfléchissent aux difficultés qui pourraient découler de la présence d'un animal dans la piscine, sur le plan par exemple de la santé et de la sécurité. Il est peu probable qu'une personne soit en mesure de justifier la présence d'un chien dans une piscine publique en raison de son invalidité. Dans certains cas, une personne handicapée peut avoir besoin que son animal soit gardé en laisse au bord de la piscine, car il s'agit d'un besoin lié à un handicap (par exemple la détection d'une crise), sans qu'il soit nécessaire que le chien soit dans la piscine. La Commission des droits de la personne du Manitoba a rédigé des lignes directrices sur la discrimination envers les personnes handicapées qui ont recours à un animal d'assistance.*

Depuis la dernière révision de la LAM, en novembre 2020, le Tribunal d'arbitrage des droits de la personne du Manitoba a rendu sa décision dans l'affaire [Webb c. LHS Holdings Inc. s/n Manigaming Resort 2020 CanLII 96024 \(MB HRC\)](#) (« Webb »), dans le cadre de laquelle le plaignant s'est plaint de discrimination en matière de prestation de services en raison de son handicap et de son besoin d'un animal d'assistance. En l'occurrence, l'arbitre Pelletier a déterminé que les intimés avaient fait preuve de discrimination envers le plaignant sans motif valable et raisonnable en imposant des conditions déraisonnables sur son accès au centre de villégiature avec son animal d'assistance, ce qui aurait indûment restreint son droit de profiter pleinement du centre de la même façon que les autres clients<sup>5</sup>. L'arbitre Pelletier a également conclu que les

---

<sup>5</sup> *Webb c. LHS Holdings Inc.*, 2020 CanLII 96024 (MB HRC), paragraphe 74.

intimés n'ont effectué aucune évaluation du pour et du contre pour déterminer s'il y avait d'autres façons de répondre aux besoins spéciaux au-delà de ce qu'ils ont offert et que les intimés n'ont pas tenu compte de leur obligation à titre de fournisseurs de services de s'assurer que leur centre de villégiature était accessible au plaignant et à son animal d'assistance<sup>6</sup>. L'arbitre Pelletier a conclu que les répondants n'avaient pas tenté de répondre aux besoins spéciaux du plaignant jusqu'au point de préjudice injustifié; elle a accordé au plaignant une indemnité de 6 000,00 \$ pour le refus de service, qui a porté atteinte à sa dignité, à ses sentiments et à son amour propre pour cause de discrimination.

L'affaire Webb demeure la directive la plus importante que la Commission a reçue à ce jour du Tribunal d'arbitrage des droits de la personne du Manitoba sur la réponse aux besoins spéciaux concernant les animaux d'assistance en matière d'accès aux services. Cette décision constitue un rappel important du fait que la réponse aux besoins spéciaux doit être un processus dynamique et collaboratif entre les parties. L'affaire Webb démontre en outre qu'il convient de mettre davantage l'accent sur les conséquences que sur l'intention en matière de droits de la personne. Elle démontre aussi l'importance de s'assurer que les réponses aux besoins spéciaux sont à la fois adaptées aux besoins d'une personne et qu'elles tiennent compte de ce qui est réellement nécessaire pour offrir une expérience égale aux utilisateurs de services handicapés et non handicapés.

## *ii. Emploi*

L'emploi continue d'être l'un des secteurs dans lesquels les infractions présumées au Code surviennent le plus souvent, touchant tous les types d'emploi et tous les aspects de la relation d'emploi. Ces plaintes comportent souvent une analyse de ce qui constitue une réponse raisonnable aux besoins spéciaux et un préjudice injustifié que, comme nous l'avons mentionné dans [nos observations relatives au Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi de la LAM](#) lorsqu'il a été proposé pour la première fois, les employeurs et les employés peuvent avoir du mal à déchiffrer. Cette analyse fait en sorte que chaque partie doive bien comprendre ses responsabilités et ses droits.

Depuis la dernière révision de la LAM, la Cour suprême du Canada (« CSC ») a rendu sa décision dans l'affaire *Office régional de la santé du Nord c. Horrocks*, 2021 CSC 42 (« Horrocks ») en octobre 2021. Dans l'affaire Horrocks, la CSC a déclaré que « lorsque les lois sur les relations de travail comportent une disposition qui prévoit le règlement définitif des différends résultant d'une convention collective, la compétence conférée à l'arbitre du travail ou à tout autre décideur nommé en vertu de cette loi est exclusive »<sup>7</sup>.

L'incidence de la décision Horrocks sur les questions relatives aux droits de la personne dans un contexte d'emploi syndiqué continue d'évoluer, mais cette décision soustrait en

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *Office régional de la santé du Nord c. Horrocks*, 2021 CSC 42, paragraphe 15.

fin de compte certaines de ces questions à la compétence de la Commission. Il faut donc s'attendre à ce que les syndicats et les associations reçoivent (et aient probablement déjà reçu) un afflux de demandes de griefs liés aux droits de la personne.

Nous sommes heureux de constater que le plan annuel 2023-2024 et 2024-2025 du ministre concernant la LAM comprend la création de partenariats avec les syndicats et les associations. La Commission est d'avis que les syndicats et les associations ont toujours joué un rôle important dans la promotion des droits de la personne. Cependant, à la lumière particulièrement de la décision Horrocks, ils doivent jouer un rôle crucial pour assurer le respect de la LAM et du Code ainsi que pour promouvoir de façon plus générale les droits de la personne et l'accessibilité et en réaliser les objectifs. Il est plus important que jamais que les syndicats collaborent avec leurs membres, la Commission, le BAM, le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité et les uns avec les autres pour s'assurer que les questions relatives aux droits de la personne sont traitées équitablement et uniformément dans toutes les unités de négociation et dans tous les secteurs d'activité de notre province.

### *iii. Information et communication*

Il peut y avoir des barrières à l'information et à la communication qui risquent d'avoir des répercussions importantes dans n'importe quel secteur protégé par le Code. La Commission reconnaît que de nombreuses organisations continuent de déployer des efforts importants pour se conformer au Règlement sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles après son enregistrement en avril 2022.

La Commission reçoit un nombre important de plaintes au sujet d'un manque de communication accessible offerte dans d'autres formats, surtout pour les personnes ayant des troubles d'apprentissage et les personnes malentendantes. Il s'agit notamment de plaintes au sujet de l'absence d'interprètes en ASL lors d'événements publics et dans les établissements d'enseignement postsecondaire ou d'un manque de processus clair décrivant ce que les personnes devraient faire si elles ont besoin d'un interprète.

L'importance d'utiliser autant que possible un langage clair et simple doit également être soulignée, y compris dans la LAM, ses règlements et tout document d'information connexe, afin de favoriser une meilleure compréhension et de faciliter une mise en œuvre significative.

En prenant des mesures de mise en œuvre, la Commission encourage fortement les gens, les organisations, le BAM et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité à déterminer et à examiner les barrières à l'information et



à la communication dans leur contexte et en ce qui concerne les autres règlements d'application de la LAM. Par exemple, les organisations sont tenues de rendre leur contenu Web accessible; toutefois, si une personne handicapée compte sur les bibliothèques publiques pour se connecter à internet et ne peut pas accéder à la bibliothèque parce qu'elle n'a pas d'options de transport accessible fiables, l'information sur ce site Web, peu importe l'accessibilité, ne parviendra jamais à cette personne. Comme pour de nombreux autres types de barrières, il importe de garder à l'esprit que les barrières à l'information et à la communication sont très nuancées et intersectionnelles.

#### *iv. Environnement construit/conception de l'espace physique*

La Commission continue de recevoir de nombreuses plaintes et demandes relatives à l'inaccessibilité des environnements construits et à la conception des espaces physiques. Selon notre expérience, ces types de barrières sont courants dans les espaces intérieurs et extérieurs, malgré les dispositions du Code du bâtiment du Manitoba relatives à l'absence de barrières et à l'accessibilité. Il importe que la réglementation sur l'environnement construit et la conception de l'espace physique adoptée selon la LAM couvre à la fois les environnements intérieurs et extérieurs afin d'assurer l'uniformité et de faire en sorte que les exigences relatives aux environnements construits soient mises en œuvre de manière appropriée et aient force de loi (par exemple les normes de conception de la ville de Winnipeg en matière d'accessibilité n'auraient pas force de loi, à moins d'être réglementées, et nous ne connaissons aucun mécanisme de surveillance, d'inspection ou d'application des dispositions du Code du bâtiment du Manitoba relatives à l'absence de barrière et à l'accessibilité comparable à ceux de la LAM).

Entre autres exemples de barrières à l'accès aux espaces publics dont nous avons entendu parler dans la collectivité, mentionnons celui de nombreux services de soins de santé qui continuent à exercer leurs activités dans des bâtiments qui ne sont pas accessibles à tous les patients et qui n'ont pas d'équipement convenant à tous les niveaux de capacité. Ces barrières empêchent non seulement les personnes handicapées de recevoir des soins et des services adéquats, mais elles peuvent également avoir des répercussions à long terme sur leur santé et leur bien-être (par exemple si une personne n'a pas accès à une balance qui peut être utilisée en fauteuil roulant, elle pourrait ne pas pouvoir se peser pendant de longues périodes).

Nous continuons également de recevoir des plaintes concernant l'accès aux espaces physiques où les mesures d'adaptation offertes, le cas échéant, ne respectent pas la dignité des personnes handicapées qui cherchent à accéder à ces environnements construits. Par exemple, les situations où une personne à mobilité réduite n'a que la possibilité d'être transportée à l'intérieur afin d'accéder à un immeuble public. Non seulement cela mine-t-il les objectifs du Code et de la LAM, mais, du point de vue de la Commission, faire passer quelqu'un « par la porte » n'est qu'une partie du problème. Si la méthode par laquelle une personne est en mesure d'accéder à un espace physique

compromet sa dignité, son sentiment d'appartenance est également compromis une fois qu'elle est à l'intérieur. Bien que certaines personnes puissent présumer que ces expériences sont des exceptions, compte tenu du travail important que de nombreuses organisations ont accompli pour promouvoir l'amélioration de l'accessibilité, nous continuons de voir de nombreux exemples de barrières qui persistent dans les services de base essentiels, les constructions, les divers aspects de l'emploi et le logement.

En ce qui concerne les espaces extérieurs, de nombreuses barrières structurelles continuent d'avoir des répercussions importantes sur les personnes handicapées. Par exemple, le déneigement inadéquat des trottoirs, des routes et des places de stationnement publics constitue, depuis de nombreuses années, une barrière importante pour les personnes ayant des problèmes de mobilité au Manitoba. Non seulement cette barrière crée-t-elle des risques pour la sécurité des personnes à mobilité réduite qui utilisent des dispositifs d'assistance, mais elle contribue également à l'isolement des personnes handicapées pendant les mois d'hiver, qui peuvent avoir un effet adverse sur la vie et le bien-être général d'une personne.

Nous avons également observé une tendance importante et inquiétante dans les plaintes relatives aux barrières physiques limitant l'accès aux palais de justice, aux établissements de soins de santé et à ceux d'enseignement à l'extérieur de Winnipeg. Il s'agit notamment de l'accès physique aux cours de justice, y compris dans les zones rurales et nordiques, de l'inaccessibilité des toilettes, de places de stationnement inadéquates pour les véhicules spéciaux dans les établissements de soins de santé, de l'absence de conception universelle pour l'apprentissage dans les établissements d'enseignement, de même que d'un manque général de financement pour assurer l'accessibilité physique dans ces zones. Bien qu'il soit évident qu'il reste encore du travail à faire partout au Manitoba, il est très inquiétant de constater la présence de barrières supplémentaires auxquelles font face les personnes qui vivent, travaillent et accèdent aux services dans les collectivités situées à l'extérieur de Winnipeg ainsi que l'écart en matière d'accessibilité entre les zones urbaines et rurales, qui continue de s'élargir.

#### *v. Transport*

La Commission a reçu plusieurs plaintes relatives à l'accessibilité et à la réponse aux besoins spéciaux concernant le covoiturage et les véhicules de location. La Commission se préoccupe également des grands défis que les Manitobains handicapés continuent de déclarer pour accéder aux services Transit Plus (anciennement « Handi-Transit »). Même si l'ombudsman du Manitoba a fait 19 recommandations visant la

révision et l'amélioration de ces services en janvier 2019<sup>8</sup>, seulement cinq ont été mises en œuvre au cours de la première année<sup>9</sup>.

Nous croyons que le projet de Règlement sur les transports de la LAM jouera un rôle important pour veiller à ce que les personnes handicapées puissent utiliser les transports publics et privés librement, de manière fiable et sécuritaire, sans crainte et avec dignité. Les transports en commun, y compris les fournisseurs de services conçus spécialement pour les personnes handicapées, ont été à maintes reprises jugés incapables de fournir un accès efficace aux transports publics aux Manitobains handicapés. Il s'agit d'un exemple important qui démontre la nécessité d'une réglementation rigoureuse et exécutoire dans ce domaine. Les fournisseurs de transport public ont été critiqués pour avoir mis en place de nombreuses barrières à un accès efficace, notamment des délais d'attente trop longs, des déplacements non fiables ou non sécuritaires, des demandes de déplacement annulées ou refusées, des critères d'admissibilité restreints, des règles déraisonnables d'annulation et de « défection », un manque de capacité à évaluer et à inclure les personnes présentant des problèmes intermittents ou épisodiques et un système généralement imprévisible en soi, tout en exigeant que ses utilisateurs planifient bien à l'avance sans leur offrir la souplesse que la vie exige souvent.

De même, les entreprises de transport privé ne respectent souvent pas leurs obligations d'offrir un service accessible aux Manitobains handicapés et de répondre à leurs besoins spéciaux. Ces sociétés continuent d'appliquer de façon incohérente des politiques et des pratiques non inclusives à l'égard des personnes handicapées. Par exemple, nous avons observé un certain nombre d'exemples de refus de services de transport en raison de la présence d'un animal d'assistance, en contravention directe avec le Code et le Règlement sur les normes de service à la clientèle de la LAM.

Ces barrières vont toutes au-delà du domaine des transports, jusqu'aux principes qui sous-tendent la LAM, comme cela est énoncé au début de cette loi, à savoir que « les barrières en cause occasionnent des coûts considérables aux personnes qui en sont victimes, à leur famille et à leurs amis ainsi qu'aux collectivités et à l'économie »<sup>10</sup> et que « les personnes victimes des barrières font face à un grand nombre d'obstacles qui bloquent l'égalité de leurs chances, limitent leur indépendance et empêchent leur intégration complète sur les plans social et économique »<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Ombudsman du Manitoba, « Investigation Report on City of Winnipeg's Handi-Transit Service » (janvier 2019), en ligne : <https://www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/case-2016-0057-en.pdf>.

<sup>9</sup> Sean Kavanagh, « Transit Plus needs more staff, nearly \$1M in new funding to meet recommendations: City of Winnipeg report » *CBC News* (2 janvier 2020), en ligne : <https://www.cbc.ca/news/canada/manitoba/winnipeg-transit-plus-funding-ombudsman-report-1.5412945>.

<sup>10</sup> Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, c. A 1.7 de la C.P.L.M.

<sup>11</sup> *Ibid.*

## L'intersectionnalité et l'importance de surmonter les barrières comportementales

Nous ne saurions passer sous silence le fait que les barrières que la LAM et ses règlements cherchent à cerner, à régler et à éliminer ne seront jamais vraiment abolies sans que nous nous concentrions spécifiquement et de façon cohérente sur les barrières comportementales auxquelles notre province et ses membres handicapés font face dans tous ces domaines. Les barrières comportementales sous-tendent constamment les signes, les déclarations, les services, les politiques, les lieux de travail et les mesures discriminatoires. Elles sont souvent fondées sur des hypothèses, des généralisations, des stéréotypes et des préjugés qui ont une incidence négative sur les interactions avec les personnes handicapées. La Commission a, par exemple, entendu des personnes handicapées s'inquiéter au sujet des interactions infantilisantes avec les détenteurs d'obligations visés par le Code, y compris les fournisseurs de services qui parlent d'elles aux personnes qui les accompagnent au lieu de leur parler directement. Nous avons également reçu des plaintes de personnes aux prises avec des incapacités physiques ou mentales à qui on refuse l'accès aux services. Ces personnes sont également socialement défavorisées et traitées de façon plus brusque, surtout celles qui sont itinérantes. Bien que nous puissions chercher instinctivement à éliminer les barrières tangibles à l'accessibilité, il importe de se rappeler que ce sont souvent les barrières intangibles qui contribuent à toutes les autres. Il faut prendre des mesures pour éradiquer la stigmatisation et prévenir le capacitisme sous toutes ses formes de manière à promouvoir le respect, la dignité et l'inclusion des personnes handicapées (par exemple par l'éducation). Nous croyons fermement qu'un changement de comportement à l'égard de la reconnaissance universelle de la valeur, de l'égalité et du droit à la dignité des personnes handicapées dans notre province est nécessaire. Sinon, les autres mesures correctives ou préventives continueront d'échouer.

La mise en œuvre de la LAM et de ses règlements doit également mettre l'accent sur l'intersectionnalité. La discrimination et les barrières à l'accès n'existent jamais sous vide et personne n'est unidimensionnel. Une démarche intersectionnelle tiendrait compte des multiples formes existantes de discrimination et de barrières qui se chevauchent et des différentes façons dont les personnes handicapées subissent la discrimination et les barrières selon leur identité intersectionnelle (p. ex. race, sexe, désavantage social, etc.). De plus, des recherches ont démontré que les personnes handicapées sont plus susceptibles de souffrir de pauvreté, de chômage et d'insécurité financière que les personnes qui ne le sont pas<sup>12</sup>. La Commission accorde une grande importance à l'intersectionnalité dans ses travaux sur la conformité, l'éducation du public et la défense des droits, et nous croyons que la mise en œuvre de la LAM exige la même démarche. Les personnes handicapées représentent l'un des groupes les plus diversifiés. Par exemple, la mise en œuvre et la promotion du respect de la LAM et de

---

<sup>12</sup> Statistique Canada, *Tableau 11-10-0090-01 : Statistiques sur la pauvreté et le faible revenu selon le statut d'incapacité* (Ottawa : Statistique Canada, 2023), en ligne : [https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1110009001&request\\_locale=fr](https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1110009001&request_locale=fr). Voir aussi : Canada, Emploi et Développement social Canada, *Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap du Canada* (Ottawa : Emploi et Développement social Canada, 2022).

ses règlements doivent se faire d'une manière qui tient compte de cette diversité, de la complexité des identités intersectionnelles de chaque individu et de la manière dont cela influe sur la façon dont ils se déplacent dans le monde.

### **3. L'expérience de la COVID-19 chez les personnes handicapées**

La Commission a connu une augmentation substantielle des demandes de renseignements au cours de la pandémie de COVID-19, dont bon nombre étaient liées à l'expérience des personnes handicapées. Dans le cadre de notre travail en matière de mobilisation du public, nous avons également reçu de nombreuses demandes d'organismes représentant des personnes victimes des barrières à la recherche de soutien sur les plans des conseils, de l'éducation du public et de la défense des droits à l'égard des divers enjeux influant sur les personnes handicapées au cours de la pandémie. Parallèlement aux incroyables difficultés que la COVID-19 a apportées à tous les Manitobains, la pandémie a également mis en évidence l'incidence disproportionnée des urgences sur les personnes handicapées et la sous-inclusivité des mesures de préparation à la pandémie et de réouverture.

La pandémie de COVID-19 a mis en lumière et exacerbé les inégalités existantes auxquelles font face les personnes handicapées; les mesures d'intervention d'urgence, d'application et de réouverture du Manitoba n'ont souvent pas pleinement tenu compte des personnes handicapées ou du fait que ce groupe faisait déjà face à d'importantes barrières avant le début de la pandémie. La pandémie de COVID-19 a également eu des répercussions particulièrement marquantes sur plusieurs groupes auxquels appartiennent de nombreuses personnes handicapées (par exemple les personnes vivant dans des foyers de soins de longue durée, des résidences ou des établissements de soins de santé, les itinérants ou les personnes en situation de logement précaire, les personnes incarcérées, les personnes vivant dans la pauvreté ou sans sécurité financière ainsi que les personnes sans emploi, sous-employées ou occupant des emplois précaires).

La Commission a publié le document intitulé « [A human rights based approach to the COVID-19 pandemic: Principles and Actions](#) » en avril 2020 et une version mise à jour en [décembre 2020](#). Ce document préconise l'adoption d'une démarche centrée sur les droits de la personne dans tous les aspects de la réponse du Manitoba à la pandémie. En décembre 2021, la Commission a également envoyé une [lettre publique](#) à la ministre de la Santé et des Soins aux personnes âgées, soulignant la possibilité que les protocoles de triage nuisent davantage aux groupes historiquement défavorisés, dont les personnes handicapées, les personnes âgées, les Noirs, les peuples autochtones et les gens de couleur. De nombreuses autres politiques et pratiques liées à la pandémie ont relégué au second plan les personnes handicapées, notamment le refus d'accéder aux établissements de soins de santé avec leurs soignants et les personnes de soutien, le non-respect des besoins des personnes handicapées dans le cadre du lancement

initial de la vaccination, l'établissement tardif des exemptions médicales concernant le masque facial et les mandats relatifs à la vaccination ainsi que la mise en œuvre de mesures qui ne tenaient pas compte adéquatement de toutes les capacités d'apprentissage en ligne et à distance des élèves et étudiants. La LAM et ses règlements doivent tenir compte des leçons tirées de la pandémie de COVID-19. Afin d'éviter une autre catastrophe pour les personnes handicapées durant les crises futures, nous recommandons l'élaboration de normes claires devant être incorporées dans les règlements de la LAM et énonçant les exigences en matière de planification et d'intervention en cas d'urgence et de pandémie axées sur l'inclusivité et l'accessibilité.

#### **4. La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et le Code des droits de la personne**

Bien que le Code et la LAM soient des mesures législatives distinctes, nous croyons qu'il existe un grand potentiel de collaboration entre la Commission, le BAM et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité afin d'accroître les connaissances du public sur les droits de la personne et ses responsabilités et de veiller à ce que l'information diffusée soit cohérente. L'amélioration de la cohérence de l'information destinée aux organisations et au public entre la Commission et le Bureau des personnes handicapées (comme il s'appelait à l'époque) a été signalée comme étant problématique dans le rapport final la révision législative de la LAM en 2018. Nous croyons que la Commission peut fournir des directives supplémentaires au public et au Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité à la fois sur le Code (une formation sur le Code est requise pour de nombreuses personnes et organisations conformément à plusieurs dispositions des règlements de la LAM) et les concepts de « réponse aux besoins spéciaux » et de « préjudice injustifié » (la LAM renvoie au Code et à la jurisprudence en ce qui a trait aux directives sur ces concepts).

La Commission a entrepris des discussions avec le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité afin de collaborer à l'amélioration de la conformité à la fois à la LAM et au Code. Cependant, nous reconnaissons que le respect de la LAM et l'éducation des organisations et du public à l'égard de leurs droits et obligations constituent une entreprise d'envergure. Nous constatons avec encouragement que le plan annuel 2023-2024 et 2024-2025 de la ministre en ce qui concerne la LAM recommandera d'allouer des « ressources financières pour veiller à ce que l'engagement du Manitoba en matière d'accessibilité soit bien administré »<sup>13</sup>. Plus de 41 000 organisations au Manitoba doivent se conformer aux exigences de la LAM et de ses règlements<sup>14</sup>. Il est essentiel que le BAM et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité disposent de ressources adéquates pour effectuer le travail nécessaire en matière d'éducation du public et de conformité pour ce groupe important d'organisations touchées.

---

<sup>13</sup> Plan annuel de la ministre 2023-2024 et 2024-2025 pour la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, page 12, en ligne : [https://accessibilitymb.ca/pdf/annual\\_plan\\_23\\_24.pdf](https://accessibilitymb.ca/pdf/annual_plan_23_24.pdf) [« Plan annuel de la ministre »].

<sup>14</sup> Plan annuel de la ministre, *supra* note 13, page 6.

La LAM et le Code sont habituellement enracinés dans plusieurs principes, notamment l'importance fondamentale des droits de la personne, la reconnaissance de la nature systémique de la discrimination, la promotion de l'autonomisation et de l'indépendance des personnes handicapées, l'incidence universelle des handicaps et l'avantage important de l'accessibilité pour tous. Compte tenu de l'interrelation entre la LAM et le Code, il est essentiel que la Commission, le BAM et le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité adoptent une démarche cohérente dans leurs travaux respectifs visant la conformité à la loi et que cette démarche unifiée soit ancrée dans les principes des droits de la personne. Les conséquences de ne pas le faire sont importantes et risquent de miner l'objectif et l'efficacité des lois relatives aux droits de la personne au Manitoba.

## **Recommandations**

Conformément aux observations énoncées ci-dessus, la Commission formule respectueusement les recommandations suivantes à la réviseure indépendante désignée pour mener la révision législative de la LAM de 2023 :

1. Nous recommandons que le gouvernement du Manitoba assure un financement et un soutien suffisants pour la mise en œuvre de la LAM, en ce qui concerne particulièrement la capacité du BAM et du Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité à prendre des mesures en matière d'éducation du public et de conformité liées à la LAM et à ses règlements.
2. Nous recommandons que les efforts de mise en œuvre de la LAM et de ses règlements se poursuivent en mettant surtout l'accent sur les barrières comportementales qui sous-tendent et créent de nombreuses autres barrières ainsi que sur l'identité intersectionnelle des personnes handicapées.
3. Nous recommandons que le règlement sur l'environnement construit et la conception de l'espace physique de la LAM englobe à la fois les espaces intérieurs et extérieurs et se concentre sur les barrières permanentes qui existent dans les régions rurales et éloignées du Manitoba relativement aux infrastructures publiques essentielles, comme les établissements de soins de santé, les palais de justice et les établissements d'enseignement.
4. Nous recommandons que des normes en matière de planification et d'intervention en cas d'urgence et de pandémie axées sur l'inclusivité et l'accessibilité soient intégrées aux règlements de la LAM.
5. Compte tenu de la relation continue entre la LAM et le Code, la Commission recommande l'établissement d'une relation claire et cohérente entre nos systèmes de conformité, reposant en partie sur le partage de données anonymes sur les plaintes, la diffusion de messages cohérents auprès du public et la coordination des efforts d'éducation du public.

## **Conclusion**

Comme c'est le cas pour toute loi, la mise en œuvre continue de la LAM doit aller au-delà de son texte écrit et tenir compte de la réalité des Manitobains handicapés. La LAM et ses règlements s'appuient sur les importantes obligations énoncées dans le Code pour veiller à ce que chaque personne puisse vivre, travailler et accéder aux services en toute égalité. Cependant, la réalisation d'une société véritablement accessible nécessite un effort collectif considérable pour éliminer la stigmatisation, les hypothèses impressionnistes et les préjugés qui ont soutenu l'oppression structurelle systémique des personnes handicapées pendant des décennies. La Commission est fermement convaincue que l'accessibilité et l'égalité sont dans l'intérêt supérieur de tous et que l'accès et l'accessibilité véritables ne peuvent être obtenus qu'en reconnaissant vraiment la valeur et la dignité égales de toutes les personnes handicapées.

Conformément à l'engagement de la Commission de rendre des comptes au public et à son obligation de servir la population du Manitoba, le présent mémoire sera publié sur notre site Web.

Veillez agréer mes meilleures salutations.

La directrice générale de la Commission des  
droits de la personne du Manitoba,



Karen Sharma