

# FACILITATION DE LA CONSULTATION SUR LA CERTIFICATION PAR DES TIERS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Report final

Mai 2016

## Table des matières

I. Résumé .....	3
Démarche du projet .....	3
Résultats .....	4
Leçons retenues .....	4
Possibilités de développement et étapes suivantes .....	5
II. Historique et contexte .....	5
Recherche et examen documentaire .....	5
III. Démarche et méthodologie du projet.....	6
Consultation et participation du public .....	6
Le processus de consultation .....	6
IV. Thèmes et résultats clés.....	7
Prototypes de certification en matière d'accessibilité.....	7
Harmonisation des prototypes avec les principes directeurs.....	9
Points forts des prototypes .....	11
Considérations futures pour les auteurs de prototypes .....	12
V. Leçons retenues .....	16
VI. Conclusion et prochaines étapes .....	16
VII. Annexes.....	18
Annexe A – Vue d'ensemble des thèmes de discussion de la phase 1 .....	19
Annexe B – Vue d'ensemble des principes directeurs de la phase 2 .....	20
Annexe C – Vue d'ensemble des points de délibération de la phase 2 .....	23
Annexe D – Vue d'ensemble des prototypes du modèle de la phase 3 et réponse du public.....	25
Annexe E – Dialogue ouvert et participation du public .....	31
Annexe F – Résumé des résultats de la recherche et de l'examen documentaire .....	31
Annexe G – Glossaire des principaux termes.....	35
Annexe H – Bibliographie .....	36

## I. Résumé

Au sens large, l'accessibilité fait référence à la relation qui existe entre les besoins et les objectifs d'une personne et l'environnement ou le système. Un modèle de certification volontaire en matière d'accessibilité pourrait s'avérer un outil précieux en vue de faire de [l'Ontario une province plus accessible et inclusive](#). La certification permettrait de reconnaître publiquement les organismes qui font preuve d'excellence sur le plan de l'accessibilité, en complément au cadre prescrit par la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#), conformément au [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario ([le Code](#)).

À cette fin, la [Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario](#) (la DGAO) a retenu les services de Deloitte afin de mener un processus de consultation publique en trois phases visant à explorer le bien-fondé, la viabilité et la conception d'un modèle de certification en matière d'accessibilité par une tierce partie. Ce processus a utilisé la [méthodologie du « dialogue ouvert »](#), selon laquelle les participants font non seulement valoir leurs propres points de vue sur un sujet, mais s'engagent aussi à trouver ensemble un terrain d'entente (voir l'annexe E pour en savoir davantage sur le dialogue ouvert et la participation du public).

### Démarche du projet

Le processus de consultation en trois phases a mis à contribution plus de 400 membres de groupes de promotion de l'accessibilité et représentants d'entreprises, d'organismes sans but lucratif, d'établissements d'enseignement et du secteur parapublic, en personne ou en ligne, pour discuter de la viabilité, des risques, de l'élaboration et de la conception d'un modèle de certification en matière d'accessibilité.

#### Phase 1

- Plus de 200 participants ont évalué l'intérêt que suscite la certification, en se penchant notamment sur les défis, les possibilités et la viabilité de la démarche.
- Bien que certains aient exprimé de graves inquiétudes quant au risque que la certification nuise aux initiatives actuelles en matière d'accessibilité en Ontario, la majorité des participants croyaient que l'idée méritait d'être examinée.

#### Phase 2

- Soixante membres de groupes de travail et environ 20 répondants en ligne ont étudié plus à fond cinq éléments fonctionnels d'un modèle de certification pour les entreprises : étendue et concept du modèle, incitatifs pour les entreprises, gouvernance et leadership, autosuffisance, image de marque et commercialisation.
- Les participants de la phase 2 ont formulé un ensemble de principes directeurs et de recommandations qui fournissent collectivement le cadre d'un modèle de certification viable.

#### Phase 3

- Sept organismes ont présenté des prototypes de modèle de certification illustrant de quelle façon ils pourraient mettre en œuvre les principes directeurs et les recommandations de la phase 2.

## Résultats

Selon les principes établis par les groupes de travail, voici les caractéristiques d'un modèle de certification viable :

- hybride, établissant une boucle de rétroaction entre les commentaires de la collectivité et l'expérience des utilisateurs à l'égard de la capacité organisationnelle;
- collaboratif, faisant appel à la contribution de multiples collectivités et domaines d'expertise, y compris les expériences vécues;
- inclusif, s'appliquant à toutes les normes et à tous les secteurs (p. ex., non pas seulement au milieu bâti et aux communications);
- multifonctionnel, intégrant des services de formation, d'évaluation, d'agrément et de reconnaissance en se fondant sur des pratiques exemplaires en matière de conception inclusive.

Le responsable d'un modèle de certification devrait :

- s'assurer que la certification accroît et renforce la législation sans la miner ni faire double emploi;
- définir les termes clés, dont l'accessibilité et la certification;
- établir un équilibre entre la nature fluide et communautaire d'un modèle hybride et la rigueur et la fiabilité requises sur le plan opérationnel;
- mener un projet pilote au sein d'une collectivité ou d'un secteur qui s'en fait le champion.

Les sept prototypes créés à la phase 3 illustrent de quelle façon ces principes pourraient être mis en application. Le public a particulièrement privilégié les prototypes qui étaient :

- simples, compréhensibles, faciles à utiliser et peu coûteux pour les entreprises, les organismes et les autres membres de la collectivité;
- « hybrides », se fondant sur les expériences vécues et des évaluations professionnelles pour jauger et reconnaître la capacité des entreprises de répondre aux besoins de la collectivité;
- collaboratifs et représentatifs en matière de conception, de prestation et de direction, ayant des liens avec la collectivité et les différents organismes de coordination et intégrant l'ensemble des capacités et des catégories d'accessibilité.

## Leçons retenues

Comme pour tout processus ouvert et itératif, on a tiré des leçons dont on pourrait tenir compte dans le cadre des consultations à venir.

- L'échéancier de consultation relativement court a constitué un obstacle à la participation et à la délibération attentive pour certains.
- Bien que productif, le processus ouvert et itératif de conception participative a parfois limité la capacité d'obtenir une idée claire des étapes suivantes.
- L'initiative a eu du mal à élargir son auditoire au-delà des parties déjà informées ou engagées sur le plan de l'accessibilité.

## Possibilités de développement et étapes suivantes

Selon les commentaires du public, les organismes intéressés à élaborer une proposition plus détaillée relativement à leur modèle de certification en matière d'accessibilité devraient tenir compte de ce qui suit :

- leur capacité d'élaborer et de mettre en place un programme de certification viable, complet et ayant le potentiel de favoriser un changement de culture en matière d'accessibilité;
- un modèle qui plaît et s'adapte aux entreprises, aux organismes et aux collectivités de différentes tailles et de différents types;
- un modèle transportable, qui fait la promotion du virage culturel au-delà des limites géographiques.

Pour mettre en œuvre un programme d'une telle envergure et d'une telle incidence, les organismes responsables éventuels devront s'associer à des personnes ayant vécu des expériences, à des spécialistes de la certification et de l'accessibilité ainsi qu'à des agents communautaires et collaborer avec eux. L'amélioration de l'accessibilité en Ontario nécessitera les connaissances, les efforts, les compétences et la bonne volonté de toute la population ontarienne.

## II. Historique et contexte

Il est possible de continuer à faire progresser la valeur de l'accessibilité en Ontario d'ici 2025 et par la suite. Bien que l'adoption de la [LAPHO](#) en 2005 ait fait de l'Ontario la première province à adopter un régime réglementaire moderne qui rend obligatoire l'application proactive de normes d'accessibilité, la législation ne tient pas toujours compte du rendement en cette matière, selon les expériences personnelles et communautaires vécues quotidiennement sur le plan de l'inclusivité.

Dans le but d'utiliser une variété d'outils pour faire avancer l'accessibilité en Ontario :

- la [DGAO](#) a retenu les services de Deloitte pour mener une consultation publique ouverte auprès de multiples parties intéressées en vue d'examiner la création et la viabilité d'un programme de certification en matière d'accessibilité par une tierce partie;
- la consultation comprenait des personnes de toutes capacités, y compris des défenseurs de l'accessibilité, des entreprises, des spécialistes de la certification, des organismes sans but lucratif et des membres du secteur parapublic.

## Recherche et examen documentaire

Un examen documentaire et une série de consultations de recherche ont été menés au cours de l'été 2015 afin d'évaluer la viabilité de la démarche de certification en matière d'accessibilité et le niveau d'intérêt à cet égard. La réponse a révélé un intérêt envers une exploration plus approfondie de l'initiative. Pour en savoir davantage, veuillez consulter l'annexe F.

La recherche a permis d'établir que la certification en matière d'accessibilité pouvait produire quatre résultats possibles :

- réduction des obstacles attitudinaux et promotion de la valeur de l'accessibilité;

- meilleure compréhension par les organismes des mesures qu'ils peuvent prendre pour améliorer l'accessibilité ainsi que des avantages qu'ils peuvent en tirer;
- accès amélioré aux produits et aux services pour un plus grand éventail de personnes;
- appui d'un virage culturel progressif vers la promotion de l'accessibilité et de son intégration aux activités quotidiennes.

La recherche a révélé les six facteurs clés de la réussite des modèles de certification :

1. participation d'intervenants multiples tout au long du processus d'élaboration de certification;
2. bonne compréhension des problèmes et des objectifs sous-jacents du programme de certification;
3. établissement de normes équilibrées, souples et directement liées aux objectifs sous-jacents du programme;
4. recours à un tiers certificateur fiable en mesure d'assurer de façon crédible, indépendante et objective que les objectifs du programme sont atteints;
5. utilisation de logos et d'autres incitatifs pour promouvoir l'intérêt envers le programme de certification et le recours à ce dernier;
6. réalisation d'un projet pilote et utilisation de procédures de suivi et d'évaluation bien définies pour assurer la pertinence et le succès à long terme.

### III. Démarche et méthodologie du projet

#### Consultation et participation du public

Ce processus a été utilisé comme projet de démonstration de la [participation du public](#), dans le cadre de l'[initiative de transparence gouvernementale de l'Ontario](#). L'objectif était d'assurer un processus transparent, ouvert et rigoureux cherchant à obtenir le plus de commentaires possible sur le bien-fondé d'un modèle de certification.

Ainsi, le processus était fondé sur l'engagement constant de personnes de toutes capacités. Chaque phase reposait sur une boucle de rétroaction entre les discussions en personne et sur les médias sociaux et les réponses en ligne par l'intermédiaire du site [certifiepouraccés.ca](#). Pour en savoir davantage sur le dialogue ouvert, veuillez consulter l'annexe E.

#### Le processus de consultation

Le processus de consultation a été itératif sur le plan de la structure et de la mise en œuvre tout au long du projet, tout en étant souple pour s'ajuster aux discussions et aux besoins de la collectivité.

#### Phase 1 (de novembre à janvier 2016)

La phase 1 visait deux objectifs :

1. explorer le niveau d'intérêt envers un modèle de certification en matière d'accessibilité;
2. amorcer une discussion équilibrée sur les défis, les possibilités et la viabilité d'une telle démarche.

Au moyen de tables rondes, de rétroaction en ligne et de discussions en personne avec plus de 200 participants, la phase 1 a permis de cerner les obstacles, les difficultés et les possibilités en matière d'accessibilité en Ontario. Pour en savoir davantage sur les résultats de la phase 1, veuillez consulter l'annexe A.

## Phase 2 (février et mars 2016)

Les discussions de la phase 2 visaient deux objectifs :

1. formuler des recommandations sur la façon dont les éléments relatifs au domaine d'intérêt désigné pourraient être appliqués dans un modèle de certification en matière d'accessibilité;
2. déterminer les considérations et les risques clés associés au domaine d'intérêt désigné.

Plus de 80 personnes ont formulé des commentaires dans le cadre de cinq groupes de travail, de trois entrevues individuelles et de la rétroaction en ligne. Les membres des groupes de travail ont formulé des principes et des recommandations relativement à un modèle de certification viable. Pour en savoir davantage sur les résultats de la phase 2, veuillez consulter l'annexe B et l'annexe C.

## Phase 3 (de mars à mai 2016)

La phase 3 visait trois objectifs :

1. illustrer de quelle façon les recommandations des groupes de travail pouvaient être réalisées;
2. énoncer la capacité requise pour élaborer et lancer un modèle viable;
3. évaluer la réaction, les besoins et les préférences de la collectivité en ce qui a trait à un modèle de certification en matière d'accessibilité.

Selon les recommandations des groupes de travail, sept organismes ont préparé des prototypes illustrant comment ils concevraient et mettraient en place le modèle de certification en matière d'accessibilité. Environ 300 participants ont commenté les différents prototypes. Pour voir un aperçu des prototypes et de la rétroaction reçue, veuillez consulter l'annexe D.

## IV. Thèmes et résultats clés

### Prototypes de certification en matière d'accessibilité

Sept prototypes ont été présentés à la phase 3 afin d'illustrer de quelle façon les

rétroaction du public sur les prototypes, qui a été recueillie par l'intermédiaire des médias sociaux et du site [certifiepouraccés.ca](http://certifiepouraccés.ca), est résumée ci-dessous.

1. Modèle de certification en matière d'accessibilité, proposé par AccessAbility Advantage (A+), une coentreprise entre March of Dimes Canada et Quadrangle Architects
  - **Description** : Programme de certification reconnaissant l'excellence dans les cinq catégories de la LAPHO selon des normes de pratiques exemplaires et la vérification d'experts en la matière.
  - **Commentaires** : Modèle clair et souple utilisant à bon escient des normes reconnues; plus de détails requis sur l'évaluation et la participation de

personnes ayant des expériences vécues.

2. Indice d'accessibilité et d'inclusion, proposé par Entreprises Canadiennes SenseAbility
  - **Description** : Prolongement de l'indice d'inclusion des personnes
  - **Commentaires** : Modèle inclusif faisant une utilisation judicieuse d'un outil éprouvé; les préoccupations se rapportent à l'extensibilité, à l'abordabilité et à l'orientation organisationnelle sur les entreprises.
3. Guide d'innovation en affaires pour la conception inclusive et l'accessibilité (BIG)
  - **Description** : Plateforme dirigée par un consortium favorisant l'amélioration de l'accessibilité selon un cycle vertueux d'évaluations par
  - **Commentaires** : Concept innovateur et transparent qui accorde une considération égale aux utilisateurs, aux entreprises et à la collectivité; certains l'ont trouvé complexe et vague en ce qui concerne les coûts.
4. Certifié pour accès, proposé par Soyez inclus!fs
  - **Description** : Programme de formation, d'évaluation et de certification en d'administration et d'information.
  - **Commentaires** : Quatre volets clairement établis et site Web centralisé réputé dans la collectivité; information plus détaillée requise sur la certification et les normes.
5. Certifiés pour l'accès, proposé par T4G
  - **Description** : Programme de certification à plusieurs niveaux fondé sur la reconnaissance et l'apprentissage, proposé en partenariat par un chef de file en matière d'accessibilité numérique.
  - **Commentaires** : Simple et transportable, axé sur la collaboration, bonne démarche à plusieurs niveaux; information plus détaillée requise sur l'adaptabilité aux petites collectivités.
6. Programme de certification RHF, proposé par la Fondation Rick Hansen
  - **Description** : Programme national de certification et d'accréditation axé
  - **Commentaires** : Programme complet comportant des échéanciers définis et une excellente capacité organisationnelle; concentration limitée sur le milieu bâti.
7. Programme de sensibilisation de l'Académie de formation, proposé par Marisol Pestana
  - **Description** : Académie de formation axée sur l'industrie du voyage et du tourisme, avec reconnaissance des séminaires et des modules terminés.
  - **Commentaires** : Démarche judicieuse en matière de formation et de sensibilisation relativement à divers types de handicaps; portée sectorielle



Pour obtenir un aperçu plus détaillé des prototypes de certification en matière d'accessibilité et des commentaires reçus, veuillez consulter l'annexe D.

## Harmonisation des prototypes avec les principes directeurs

Les principes directeurs des groupes de travail constituent un point de référence utile pour :

1. évaluer à quel point les prototypes correspondent à l'opinion publique;
2. évaluer de manière raisonnable le degré de réceptivité qu'un modèle de certification semblable pourrait susciter dans la collectivité.

Le texte qui suit décrit la réaction du public en ce qui a trait à la comparaison des prototypes aux principes des groupes de travail, regroupés par thèmes.

De manière générale, tous les prototypes visent à accroître la sensibilisation, à reconnaître les réussites et à favoriser l'amélioration. **Les répondants se sont montrés favorables aux prototypes présentant les attributs suivants :**

- clair, simple et convivial;
- délimitation des niveaux de certification;
- processus simple d'évaluation et de production de rapports;
- guichet unique pour les réalisations des entreprises, l'information et les ressources;
- intégration de tous les genres de mesures d'adaptation et de toutes les tailles et tous les types d'entreprises.

**Les répondants ont jugé qu'on pouvait améliorer les prototypes en :**

- fournissant davantage de détails sur l'adaptabilité à des entreprises de différentes tailles, en contexte rural ou urbain;
- s'appuyant sur les alliés, les collaborateurs ou les partenaires de la collectivité pour élargir la portée et la représentativité.

Chaque prototype aborde certains principes directeurs, mais pas tous. Il est toutefois possible de créer, en collaboration et en partenariat, un modèle de certification qui pourrait faire état de ces principes dans leur totalité.

## Principes de conception du modèle

Même si tous les prototypes présentaient des modèles hybrides, certains reposaient davantage sur l'évaluation par des experts accrédités (p. ex., les modèles de la Fondation Rick Hansen et d'AccessAbility Advantage), tandis que certains fondaient l'évaluation sur la rétroaction des utilisateurs, avec la participation d'évaluateurs professionnels pour la vérification (p. ex., la plateforme BIG IDeA). **Les répondants se sont montrés favorables à des prototypes qui :**

- empruntaient une démarche hybride, avec certaines variantes quant à l'évaluation et aux rapports par des professionnels agréés, avec des normes régissant l'évaluation, les résultats et les améliorations validées par la rétroaction des utilisateurs, créant une boucle de rétroaction continue;
- utilisaient une méthode par niveaux, avec des critères clairement établis pour chaque niveau de reconnaissance successif;
- mesuraient la progression vers le respect des critères à l'aide d'un indice;

- prévoyaient une marque distinctive claire et simple pour chaque niveau (p. ex., bronze, argent, or, platine);
- établissaient des normes, des outils, des évaluations et des processus internes d'examen transparents.

#### **Les répondants ont jugé qu'on pouvait améliorer les prototypes en :**

- précisant davantage comment les normes seraient établies et renforcées, tout en demeurant souples et attentives à la rétroaction des utilisateurs, des entreprises et des organismes;
- fournissant des détails sur la portabilité au-delà de l'Ontario.

#### **Principes de participation communautaire**

Une bonne partie des réactions aux prototypes soulignaient l'importance de la participation communautaire. **Les répondants se sont montrés favorables à des prototypes qui :**

- tenaient compte du vécu de personnes de toutes capacités dans le cadre de la conception, de la mise en œuvre, de la réalisation et de l'examen continu du programme;
- comprenaient des possibilités de collaborer avec des organismes ou des initiatives existants dans le domaine de l'accessibilité.

#### **Les répondants ont jugé qu'on pouvait améliorer les prototypes en :**

- accroissant la représentation d'un éventail de collectivités et de personnes de toutes capacités;
- fournissant plus de détails sur le mode éventuel d'application du modèle dans les collectivités rurales.

#### **Les répondants étaient divisés sur les points suivants :**

- Bien que certains répondants aient aimé l'accent qu'Entreprises Canadiennes SenseAbility mettait sur les avantages de l'accessibilité pour les entreprises, d'autres préféraient qu'on insiste sur le fait que c'était « la chose à faire ».
- Les modèles comportant des processus d'évaluation en plusieurs étapes, avec les coûts correspondants, sont peut-être attrayants sur le plan de la rigueur, mais ils peuvent s'avérer trop complexes et coûteux pour les entreprises.
- La mise en valeur de la conception inclusive (p. ex., la plateforme BIG IDeA) pourrait offrir une solution mitoyenne en promouvant l'innovation, tout en s'harmonisant avec les plans de croissance des entreprises.

#### **Principes de droit**

Aucun prototype ne contredisait les principes de droit, quoique certains rattachaient leurs critères plus explicitement à la LAPHO, au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et à d'autres normes existantes (p. ex., le modèle d'AccessAbility Advantage).

#### **Les répondants se sont montrés favorables à des prototypes qui :**

- offraient une certaine dose de rigueur au moyen d'une évaluation ou d'une vérification réalisée par des professionnels agréés.

#### **Les répondants ont jugé qu'on pouvait améliorer les prototypes en :**

- précisant comment le responsable de la certification concevrait et fournirait les

services dans les deux langues officielles (p. ex., collaboration avec un partenaire défini).

### **Les répondants étaient divisés sur les points suivants :**

- Le fait de trop s'appuyer sur les dispositions législatives pourrait limiter la portée de la certification, en ignorant les aspects de l'accessibilité non couverts par les cinq normes.
- Un lien trop étroit entre la certification et les dispositions législatives pourrait créer la confusion auprès du public ou entraîner la certification d'une organisation non conforme.

### **Principes de leadership**

Le public s'est dit persuadé que le modèle de leadership devait reposer sur la collaboration. Cela pourrait inclure des partenariats avec des organismes de coordination, y compris les chambres de commerce et les associations professionnelles, ou entre entreprises (p. ex., le Programme de sensibilisation de l'Académie de formation établirait des partenariats avec les bureaux du tourisme). **Les répondants se sont montrés favorables à des prototypes qui :**

- disposaient d'une capacité organisationnelle, y compris celle de maintenir des partenariats, la reconnaissance de la marque et des liens étroits avec la collectivité;
- découlaient de programmes existants ou ayant déjà fait l'objet de projets pilotes.

### **Les répondants ont jugé qu'on pouvait améliorer les prototypes en :**

- donnant davantage de détails sur les parties avec lesquelles les responsables collaboreraient et la forme que prendrait cette collaboration (p. ex., les répondants ont aimé le fait que le modèle de la Fondation Rick Hansen définissait ses partenaires).

### **Les répondants étaient divisés sur les points suivants :**

- Un organisme ayant actuellement une forte orientation pourrait avoir trop de priorités contradictoires ou un parti pris sur le plan de la portée (p. ex., la concentration sur l'emploi ou l'environnement bâti pourrait limiter l'attention portée à l'accessibilité numérique).

### **Points forts des prototypes**

Dans l'ensemble, **les répondants se sont montrés favorables à des principes qui étaient :**

- simples, compréhensibles, faciles à utiliser et peu coûteux pour les entreprises, les organismes et les autres membres de la collectivité;
- « hybrides », se fondant sur les expériences vécues et des évaluations professionnelles pour jauger et reconnaître la capacité des entreprises de répondre aux besoins de la collectivité;
- collaboratifs et représentatifs en matière de conception, de prestation et de direction, ayant des liens avec la collectivité et les différents organismes de coordination et intégrant l'ensemble des capacités et des catégories d'accessibilité.

Veillez noter que ceci n'amointrit pas l'importance des autres principes ou recommandations. Il s'en dégage une orientation qui met en lumière les éléments d'un modèle de certification qui dégagent le plus grand consensus.

## Considérations futures pour les auteurs de prototypes

### **Les répondants ont jugé qu'on pouvait améliorer les prototypes sous trois aspects :**

- la capacité de l'organisme de concevoir et de mettre en œuvre un modèle de certification en matière d'accessibilité;
- l'exhaustivité ou l'inclusivité du modèle proposé et sa capacité de s'adapter à des entreprises, des organismes et des collectivités de tailles et de types différents;
- la collaboration et le partenariat en ce qui a trait à la conception et à la réalisation du programme.

Ces considérations témoignent du fait qu'aucun modèle ni responsable de modèle ne respectera tous les principes. Ces aspects à améliorer constituent une occasion de dégager les interdépendances et les possibilités de collaboration avec d'autres organismes qui possèdent des compétences complémentaires. Le tableau 1

Tableau 1 – Points forts et aspects à améliorer des prototypes de modèles montre quelles dimensions les répondants ont vu comme étant les points forts de chaque prototype, indiqués par « Oui », et les aspects à améliorer, indiqués par « Besoin d'amélioration ».

Tableau 1 – Points forts et aspects à améliorer des prototypes de modèles

<b>Prototype (Nom et organisme)</b>	<b>Capacité organisationnelle de concevoir et de mettre en place le modèle</b>	<b>Exhaustivité, inclusivité et adaptabilité du modèle</b>	<b>Conception et réalisation en collaboration et en partenariat</b>
Modèle de certification en matière d'accessibilité, proposé par AccessAbility Advantage (A+), une coentreprise entre March of Dimes Canada et Quadrangle Architects	Oui	Oui	Besoin d'amélioration
Indice d'accessibilité et d'inclusion, proposé par Entreprises Canadiennes SenseAbility	Oui	Besoin d'amélioration	Besoin d'amélioration
Guide d'innovation en affaires pour la conception inclusive et l'accessibilité (BIG IDeA), proposé par l'Inclusive Design Research Centre	Oui	Besoin d'amélioration	Oui
Certifié pour accès, proposé par Soyez inclusifs	Oui	Besoin d'amélioration	Oui
Certifiés pour l'accès, proposé par T4G	Oui	Besoin d'amélioration	Oui
Programme de certification RHF, proposé par la Fondation Rick Hansen	Oui	Besoin d'amélioration	Oui
Programme de sensibilisation de l'Académie de formation, proposé par Marisol Pestana	Besoin d'amélioration	Besoin d'amélioration	Oui

### Capacité de concevoir et de mettre en place un modèle de certification en matière d'accessibilité

Comme on peut le voir ci-dessus, les répondants ont estimé que certains auteurs de prototype disposaient d'une meilleure capacité organisationnelle pour diriger un modèle de certification que d'autres. Cependant, bon nombre d'entre eux ont relevé qu'aucun organisme ne posséderait tous les atouts nécessaires pour prendre en charge l'ensemble de la conception et de la mise en œuvre, soit des partenariats déjà en place, les ressources permettant d'assurer la durabilité du programme et des liens

représentatifs et diversifiés avec la collectivité. **Considérations dont un éventuel responsable pourrait tenir compte :**

- Quels sont ses liens avec les professionnels de « première ligne » qui offrent actuellement des programmes relatifs à l'accessibilité ou avec des personnes actives dans la collectivité?
- A-t-il besoin d'un partenaire disposant de réseaux établis dans le monde des affaires (p. ex., une chambre de commerce)?
- S'il est bien placé par rapport aux entreprises, a-t-il besoin d'un partenaire crédible dans le domaine de l'accessibilité qui y est sensibilisé (p. ex., un organisme sans but lucratif)?
- Quelles fonctions peut-il exécuter? S'il dispose d'une foule de ressources ou d'une plateforme numérique, a-t-il besoin d'un partenaire pour agréer les évaluateurs professionnels?

### Exhaustivité, inclusivité et adaptabilité

Bon nombre de répondants ont exprimé l'opinion qu'il sera difficile de faire accepter la certification ou de lui faire gagner du terrain si elle n'est pas d'un coût modique, réalisable pour les petites entreprises et applicable aux collectivités rurales comme aux centres urbains. **Considérations dont un éventuel responsable pourrait tenir compte :**

- Comment le programme de certification s'adaptera-t-il à des tailles et des types différents d'entreprises et de collectivités?
- Comment peut-il tirer parti de l'ensemble de la rétroaction des utilisateurs sur les besoins particuliers des collectivités, des entreprises ou des utilisateurs?

### Collaboration et partenariat

Les répondants ont souligné le fait que les responsables potentiels de la certification devaient collaborer et établir des partenariats, tant avec des personnes ayant une expérience vécue des obstacles à l'accessibilité qu'avec des organismes ayant des domaines d'expertise différents. **Considérations dont un éventuel responsable pourrait tenir compte :**

- Établir des partenariats avec d'autres organismes disposant d'un savoir-faire complémentaire (p. ex., le prototype T4G se positionne comme étant la partie « accessibilité numérique » du casse-tête).
- Engager le dialogue avec chaque collectivité ou ensemble d'entreprises en faisant preuve d'adaptabilité et réceptivité.
- Intégrer le savoir des personnes ayant une expérience vécue des obstacles à l'accessibilité dans la conception des normes et la mise en œuvre des programmes de certification. Ce sont les utilisateurs qui sont les mieux placés pour évaluer l'exécution quotidienne et le rendement d'une entreprise au chapitre de l'accessibilité.
- La vaste gamme d'ententes qui peuvent découler des partenariats et de la collaboration, avec des niveaux d'engagement et de complexité et des implications juridiques variables.

## V. Leçons retenues

Selon la rétroaction des parties intéressées, il se dégage trois grandes leçons de cette consultation, qui peuvent s'appliquer aux initiatives futures, en espérant assurer le processus le plus rigoureux et inclusif possible.

1. Cette consultation s'est échelonnée sur une période relativement brève de cinq mois. Ainsi, on a souvent demandé aux participants d'être disponibles ou de fournir leurs observations rapidement, après un court préavis. Certains ont vu cela sous un jour positif, faisant en sorte que l'initiative maintienne son impulsion de départ et obtienne de bons résultats. Cela dit, bon nombre d'entre eux étaient d'avis que les délais serrés créaient un obstacle à la participation en restreignant les possibilités de délibérations réfléchies et de conception participative. Les organisateurs de processus de consultation semblables devraient établir avec soin les calendriers de discussions publiques, d'examen et de commentaires.
2. Une variété de parties intéressées et de collectivités aux points de vue diversifiés et parfois divergents ont participé à ce projet. La volonté de suivre la voie la plus populaire constitue une force, mais elle peut aussi entraîner un éparpillement semant la confusion quant aux étapes à venir. Les consultations futures pourraient continuer de parfaire l'équilibre entre l'adoption d'un processus ouvert et itératif et la définition d'étapes suivantes propices à l'action.
3. Tout au long de la consultation, cette initiative a eu du mal à élargir son auditoire au-delà des parties déjà informées ou engagées sur le plan de l'accessibilité. Puisque la validation du public est essentielle quand il s'agit d'un projet créé par la collectivité et à son intention, ce point a constitué un obstacle majeur. Les consultations futures devraient continuer de chercher des voies de communication productives, notamment les médias sociaux, les organismes de coordination de la collectivité et le rayonnement ciblé, afin que le processus de commentaires soit simple, intuitif et pertinent pour toutes sortes de gens.

## VI. Conclusion et prochaines étapes

Ce processus de consultation visait à compléter et à mettre en lumière la somme des initiatives passées et présentes portant sur l'accessibilité dans les entreprises, les établissements d'enseignement et le secteur parapublic. Cela dit, les participants ont abordé la façon dont ce processus et la certification en matière d'accessibilité qui en résulterait pourraient ajouter de la valeur plutôt que de refaire le même travail ou de saper les efforts existants.

Les participants nous ont dit que le processus a ajouté de la valeur en créant un espace pour qu'un large éventail d'acteurs établissent un dialogue, relèvent les interdépendances et déterminent comment ils pourraient collaborer plutôt que de refaire le travail à court, moyen et long terme. Il a également donné priorité à l'expérience vécue des personnes de toutes capacités en tant qu'intrant précieux du processus de conception participative. Ceci a permis à la collectivité de découvrir de nouvelles possibilités de collaboration et de compréhension.

La certification en matière d'accessibilité en soi fait le pont entre les initiatives passées et présentes et les organisations ciblées. Les entreprises nous ont dit que, bien qu'elles appuient l'accessibilité, elles voient le réseau de ressources existantes comme étant accablant et complexe. L'adoption de l'accessibilité semble nécessiter beaucoup de



temps et de ressources financières. Bien des organisations répondent à peine aux exigences techniques fixées par la loi, sans tenir compte du rendement réel en matière d'inclusivité. La certification en matière d'accessibilité ne va pas remplacer, saper ni dédoubler la mise en application des exigences de la loi. Elle va plutôt relier les organisations qui veulent adopter l'inclusivité aux ressources nécessaires pour le faire.

Une fois le processus de consultation actuel terminé, on demandera aux organismes intéressés d'élaborer des propositions plus détaillées, d'une rigueur suffisante pour pouvoir commencer à établir des partenariats, à obtenir du financement et à préciser les objectifs et la structure du programme. On espère que le processus de consultation publique a jeté les bases de l'innovation et de la promotion de l'accessibilité en Ontario et ailleurs.

## VII. Annexes

Annexe A – Vue d'ensemble des thèmes de discussion de la phase 1

Annexe B – Vue d'ensemble des principes directeurs de la phase 2

Annexe C – Vue d'ensemble des points de délibération de la phase 2

Annexe D – Vue d'ensemble des prototypes du modèle de la phase 3 et réponse du public

Annexe E – Dialogue ouvert et participation du public

Annexe F – Résumé des résultats de la recherche et de l'examen documentaire

Annexe G – Glossaire des principaux termes

Annexe H – Bibliographie

## Annexe A – Vue d'ensemble des thèmes de discussion de la phase 1

Par l'intermédiaire de tables rondes, de commentaires en ligne et de discussions individuelles, plus de 200 participants à la phase 1 ont cerné les obstacles, les défis et les occasions en matière d'accessibilité en Ontario, lesquels sont résumés ci-dessous par thème. Au cours des discussions, un point de tension clé a été mis en évidence : certains participants étaient d'avis que le modèle de certification nuirait aux efforts en cours visant à assurer la conformité avec la LAPHO et le Code, alors que d'autres croyaient qu'un tel modèle pourrait renforcer les efforts actuels d'application de la loi. Ce point est demeuré au centre des discussions de la phase 2.

### Gouvernance et leadership

- Maintien d'une représentation diversifiée à toutes les étapes
- Promotion des réseaux communautaires de soutien et de dialogue grâce, entre autres, à l'identification de dirigeants et de champions de l'excellence dès les premières étapes
- Établissement de relations de mentorat et de partenariat tirant parti des points centraux de coordination (p. ex., les Ontario Business Improvement Area Associations, les chambres de commerce, les conseils sur le vieillissement)

### Conception du modèle

- Distinction entre certification et conformité
- Établissement d'objectifs clairs, dont un modèle ambitieux, souple et évolutif fondé sur la reconnaissance, une portée inclusive, de même que des étapes claires et concrètes pour parvenir à l'accessibilité
- Adaptabilité à différents contextes, comme des organisations de tailles, de compétences et de types variés
- Création d'une trousse d'outils sur l'accessibilité

### L'argument d'ordre économique et autres incitatifs pour les entreprises

- Suppression des obstacles attitudinaux et accroissement de la sensibilisation
- Communication claire de l'argument économique en faveur de l'accessibilité et du rendement des investissements
- Considérations relatives à la capacité des petites entreprises ou de la collectivité
- Commercialisation de l'accessibilité
- Valorisation de l'accessibilité

### Modèle de revenu

- Conception d'un modèle autosuffisant à faible coût

### Mise en œuvre et portée

- Mise en œuvre inclusive et transparente
- Mise à profit des bases existantes, y compris les expériences vécues, et évolution du modèle

## Annexe B – Vue d'ensemble des principes directeurs de la phase 2

### Principes directeurs des groupes de travail

Après avoir tenu des discussions dans cinq domaines d'intérêt et recueilli des commentaires lors d'entrevues individuelles et en ligne, les 60 membres des groupes de travail ont élaboré 22 principes directeurs et recommandations connexes. Les domaines d'intérêt suivent le même ordre d'idées que les thèmes de discussion de la phase 1, soit les éléments fonctionnels d'un modèle éventuel de certification des entreprises en matière d'accessibilité : portée et conception du modèle, incitatifs pour les entreprises, gouvernance et leadership, autosuffisance, valorisation de la marque et marketing. Voici la liste complète des principes, résumés par thème.

### Principes généraux

- Le modèle devrait être simple, compréhensible et facile d'utilisation pour les entreprises, les organismes et autres membres de la collectivité.
- Le modèle comprendra une définition claire des termes clés afin d'en assurer une compréhension commune, y compris en ce qui concerne l'accessibilité et la certification.
- Le modèle sera inclusif, englobant des personnes de tous âges et toutes capacités, en plus de pouvoir s'adapter à des entreprises de tailles et de types divers.
- Le modèle accroîtra la sensibilisation des entreprises et du grand public à la conception inclusive et aux pratiques exemplaires en matière d'expérience des utilisateurs.
- Le modèle soutiendra les entreprises qui s'engagent sérieusement dans le processus d'apprentissage, d'amélioration en fonction de pratiques exemplaires, d'inclusion et d'innovation en matière d'accessibilité et d'expérience de l'utilisateur.

### Principes de conception du modèle

- Le modèle sera conçu pour accomplir quatre fonctions principales : éducation, évaluation, certification et reconnaissance.
- Le modèle sera « hybride », tenant compte des commentaires de la collectivité locale, mais doté d'une structure organisationnelle permettant d'établir des points de référence, de mobiliser des ressources, d'accorder une certification et de surveiller l'efficacité du programme.
- Le modèle évaluera le rendement des entreprises sur le plan de la réponse aux besoins de la collectivité plutôt que des capacités techniques.
- Le modèle comportera un volet de reconnaissance publique, à plusieurs niveaux ou selon une échelle progressive, qui sera périodiquement réévalué.
- Tous les frais de service seront proportionnels à la taille et à la capacité des entreprises, selon un système gradué.

- Le modèle sera modeste au début, faisant l'objet d'un projet pilote dans une collectivité ou un secteur précis, et évoluera de façon à englober d'autres domaines en fonction des commentaires des utilisateurs.

### Principes de participation communautaire

- La norme d'un rendement digne de reconnaissance s'appuiera principalement sur l'expérience vécue, comme en témoignent les commentaires de la collectivité et la recherche fondée sur les résultats effectuée en collaboration avec les entreprises et les municipalités participantes.
- Les commentaires de la collectivité seront recueillis et rendus publics par divers moyens et un prototype sera élaboré pour permettre aux entreprises de commenter leurs propres défis et leurs progrès en matière de mise en œuvre de l'accessibilité.
- Les commentaires de la collectivité seront communiqués aux entreprises, aux organismes et aux responsables de la certification pour leur permettre d'orienter, d'évaluer et de mettre à jour les normes d'excellence de façon continue.
- Le programme de certification devrait comporter un centre ou une plateforme de ressources et d'initiatives visant à favoriser le partage des connaissances, à renforcer l'esprit communautaire et à déterminer les interdépendances.
- La collectivité ou le secteur retenu pour le projet pilote sera choisi en fonction de la diversité des entreprises et des organismes et de la plus grande représentation possible sur les plans du type et de leur taille.

### Principes de droit

- La certification ne peut ni ne devrait intégrer ou remplacer les activités d'application de la loi ou de conformité; c'est là le travail du gouvernement et rien ne doit changer.
- Les organisations assujetties doivent se conformer à la LAPHO et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario pour être certifiées.
- Le modèle et tous les documents connexes seront élaborés et remis au même moment dans les deux langues officielles et en d'autres formats accessibles.

### Principes de leadership

- Le modèle de leadership devrait être collaboratif et comprendre plus d'un organisme ayant des liens avec une variété de collectivités et d'organisations représentant des personnes de tous âges et de toutes capacités.
- Le leadership et la gouvernance du modèle seront distincts et auront une structure de responsabilisation collaborative, représentative et transparente, indépendante de la direction afin d'assurer une évaluation continue du modèle.
- Le programme devrait collaborer avec les organismes de coordination, dont les chambres de commerce et les associations professionnelles, pour établir des partenariats et des programmes de mentorat qui rehausseront la capacité de chaque organisme.



## Annexe C – Vue d'ensemble des points de délibération de la phase 2

Certains points clés de discussion sont revenus tout au long de la phase 2. Dans certains cas, il s'agit de sujets abordés par un participant dont le point de vue différerait de celui de la majorité; dans d'autres, il s'agit de questions soulignant des considérations ou des risques importants relatifs à la mise en œuvre qui devront être pris en compte par l'organisme de certification éventuel.

### La relation entre la certification et la loi

Il existe un risque important dans le cas d'entreprises certifiées qui ne se conformeraient pas entièrement à la LAPHO ou au Code : le public pourrait alors être confus quant à l'accessibilité de l'entreprise, alors que cette dernière risquerait aussi d'être déclarée non conforme.

Cependant, la certification se pencherait sur un aspect différent de celui de la loi en matière d'accessibilité, évaluant le rendement de l'entreprise du point de vue du public. Affirmer que la certification mesure la conformité à la loi reviendrait à outrepasser les compétences techniques et les pouvoirs législatifs. La certification examinerait la conception inclusive et l'expérience de l'utilisateur en se fondant sur la législation.

### La relation entre la certification et la conformité

Bien que la majorité des participants aient été d'avis qu'un système volontaire fondé sur la reconnaissance pourrait réussir dans une certaine mesure à élever l'accessibilité à un niveau allant au-delà de la conformité, certains participants et membres du public ont exprimé de sérieuses inquiétudes à l'égard du fait qu'un modèle de certification en matière d'accessibilité manquerait de crédibilité et serait difficile à mettre en vigueur. Cela pourrait porter à confusion ou compromettre l'application de la LAPHO et détourner des fonds publics vers des efforts susceptibles de nuire à l'accessibilité en Ontario.

Le modèle ne serait pas assujéti au même niveau de responsabilité et de transparence qu'un programme gouvernemental. L'organisme responsable du modèle, qu'il soit ou non à but lucratif, pourrait bénéficier d'une visibilité et de revenus potentiels accrus. Enfin, les normes d'« accessibilité » ne seraient pas forcément garantes d'accès au sens du Code.

### Assurer la rigueur d'un modèle hybride

Même si un modèle communautaire contribuait effectivement à accroître la sensibilisation à la notion d'accessibilité, les entreprises doivent pouvoir s'appuyer sur des normes uniformes et fiables pour planifier à long terme. L'organisme éventuellement responsable de la certification devrait tenir compte du fait que l'auto-évaluation et l'autodéclaration volontaire n'ont pas apporté d'amélioration ou de changement important, selon l'expérience des participants.

### Création de plateformes ouvertes et inclusives pour la rétroaction communautaire

Le modèle devrait offrir une variété de moyens permettant de recueillir les commentaires de la collectivité, étant donné que nombre de ses membres n'utilisent pas ou ne peuvent utiliser les médias sociaux ou d'autres technologies. Qui plus est, les entreprises devraient se positionner de manière à fournir des données relatives aux

obstacles à la conformité ou aux situations qui freinent leur capacité de se conformer ou de se faire certifier. Enfin, les renseignements et les données relatifs aux fonctions ascendantes et descendantes devraient pouvoir faire ouvertement l'objet d'un examen et de commentaires pour que la collectivité puisse continuer de prendre part à la conception et à l'évaluation du programme tout au long de son évolution.

### Création d'un modèle transportable

On aspire à créer un programme transportable qui pourrait finalement être mis en œuvre dans d'autres territoires de compétence ou à l'échelle nationale. L'Ontario et son contexte législatif pourraient servir de fondement, mais le modèle ne devrait pas s'appliquer uniquement à cette province.

### Conjuguer la reconnaissance de l'excellence avec le soutien de l'amélioration

Il existe peut-être une certaine tension au sein du modèle entre la sensibilisation et le soutien des organisations en vue de leur amélioration et la reconnaissance de l'excellence. Une entreprise visant la conformité pourrait tout de même avoir droit à des services de sensibilisation et de soutien sans obtenir immédiatement sa certification. Par exemple, des programmes semblables dans d'autres secteurs accordent des points pour les points forts tout en fournissant un soutien dans les domaines où l'entreprise éprouve des difficultés.

### L'importance du leadership mené en collaboration

Certains participants étaient d'avis que la certification doit être dirigée par plus d'un organisme. La certification est un partenariat entre l'entreprise et la collectivité et ce partenariat devrait se refléter sur le plan du leadership. Une seule organisation aurait un parti pris en faveur de ses parties prenantes et de son domaine d'intérêt; de plus, les organismes existants doivent composer avec de nombreuses priorités contradictoires et pourraient ne pas parvenir à accorder une attention adéquate au programme.

### Mener un projet pilote au sein d'une collectivité plutôt que dans un secteur

Même si la plupart des participants convenaient que le modèle devait être mis à l'essai dans une collectivité avant de se propager à d'autres territoires de compétence, certains étaient en faveur d'un projet pilote par secteur.

### Remarques concernant la langue et les messages

- La certification comporte des connotations précises, souvent négatives pour les entreprises, dont celle voulant que le processus soit rigide ou onéreux. Les participants ont donc proposé que le modèle opte pour la reconnaissance plutôt que la certification.
- Il faudrait mettre l'accent sur la collectivité ou les utilisateurs plutôt que sur les consommateurs, puisque les relations ne sont pas toutes commerciales.
- Le langage de la conception inclusive s'avérera utile pour distinguer le programme de certification de la LAPHO et de la programmation qui s'y rattache.



## Annexe D – Vue d'ensemble des prototypes du modèle de la phase 3 et réponse du public

Modèle de certification en matière d'accessibilité, proposé par AccessAbility Advantage (A+), une coentreprise entre March of Dimes Canada et Quadrangle Architects

### Réponse

- 37 personnes ont commenté ce modèle.
- 74 % d'entre elles croient qu'il est susceptible de rehausser la sensibilisation à l'accessibilité.
- 71 % d'entre elles croient que le modèle est susceptible d'influencer une entreprise pour qu'elle modifie ses pratiques.
- Les cotes accordées au modèle sont réparties uniformément, 76 % des répondants lui attribuant entre deux et quatre étoiles sur une échelle de cinq.

### Vue d'ensemble du prototype et des réponses

Le modèle de certification en matière d'accessibilité est un système exhaustif et inclusif de certification fondé sur la portée et le cadre légal de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et comportant des programmes complémentaires comme l'adhésion, la sensibilisation et le parrainage.

Le programme serait mené par un organisme à but non lucratif établi et indépendant. Un conseil d'administration représentant des organismes intéressés des secteurs privé et à but non lucratif fournirait l'expertise en la matière. La certification serait accordée par des vérificateurs professionnels et reposerait sur un ensemble de normes reconnues, y compris les exigences d'accessibilité prescrites par la loi, des pratiques exemplaires, la recherche, la conception fondée sur des données probantes et les commentaires de la collectivité et des utilisateurs. Les frais de service seraient flexibles et proportionnels à la taille et à la capacité de l'entreprise ou de l'organisme.

#### Les répondants ont aimé :

- la carte de pointage claire et flexible servant aux évaluations;
- l'utilisation de normes reconnues, de pratiques exemplaires et de données de recherche existantes en vue d'adapter et de mettre à jour les pratiques du programme;
- la phase de mise à l'essai bien définie et réalisable;
- la crédibilité d'un organisme responsable bien établi.

#### Améliorations possibles :

- Plus de détails sur le fonctionnement de la carte de pointage, la méthode utilisée pour choisir les experts en la matière et la méthode de communication des renseignements aux entreprises
- Accent plus poussé sur l'inclusion de personnes ayant des expériences vécues, la formation et le soutien, de même que les éléments de l'accessibilité se situant hors des normes de la LAPHO

## Indice d'accessibilité et d'inclusion, proposé par Entreprises Canadiennes SenseAbility

### Réponse

- 32 personnes ont commenté ce modèle.
- 62 % d'entre elles croient qu'il est susceptible de rehausser la sensibilisation à l'accessibilité.
- 66 % d'entre elles croient que le modèle est susceptible d'influencer une entreprise pour qu'elle modifie ses pratiques.
- 69 % d'entre elles ont attribué trois ou quatre étoiles au modèle sur une échelle de cinq.

### Vue d'ensemble du prototype et des réponses

Entreprises Canadiennes SenseAbility propose d'élargir la capacité de son indice d'inclusion des personnes handicapées (IIPH) afin d'y intégrer l'évaluation par un professionnel agréé et la reconnaissance des entreprises qui obtiennent une note satisfaisante.

Les entreprises membres du réseau SenseAbility sont guidées chaque année dans le cadre d'une auto-évaluation utilisant l'*indice d'inclusion des personnes handicapées* (IIPH). L'outil aide les entreprises à évaluer et à mesurer leurs progrès relativement aux aspects clés de l'inclusion des personnes handicapées et de l'accessibilité, puis à cibler les possibilités d'amélioration. L'équipe consultative de SenseAbility aiderait les membres à se concentrer sur leurs possibilités d'amélioration particulières et à les guider en ce sens, tout en reconnaissant un rendement exceptionnel au moyen de la certification. Entreprises Canadiennes SenseAbility facturerait une cotisation pour certains services, établie au prorata de la taille de l'entreprise.

#### Les répondants ont aimé :

- l'utilisation d'un outil d'évaluation déjà en place (indice);
- la présence d'un chef de file disposant de ressources et de partenaires établis dans le milieu des affaires, ce qui permettrait un lancement rapide du programme;
- la mentalité selon laquelle l'accessibilité est avantageuse pour tous;
- l'accent mis sur les avantages économiques de l'accessibilité.

#### Améliorations possibles :

- Plus de détails sur le contenu et l'extensibilité de l'outil
- Plus de détails sur la durabilité du modèle et son abordabilité pour les entreprises de toutes tailles
- Collaboration accrue avec des organismes sans but lucratif ou l'ensemble de la collectivité

## Guide d'innovation en affaires pour la conception inclusive et l'accessibilité (BIG IDeA), proposé par l'Inclusive Design Research Centre

### Réponse

- 33 personnes ont commenté ce modèle.
- 93 % d'entre elles croient qu'il est susceptible de rehausser la sensibilisation à

l'accessibilité.

- 93 % d'entre elles croient que le modèle est susceptible d'influencer une entreprise pour qu'elle modifie ses pratiques.
- 80 % d'entre elles ont attribué quatre ou cinq étoiles au modèle sur une échelle de cinq.

### Vue d'ensemble du prototype et des réponses

Le consortium BIG IDeA élaborerait une plateforme pour aider les clients à trouver des entreprises accessibles et à les évaluer (un peu comme le site TripAdvisor, mais en ce qui concerne l'accessibilité), aider les entreprises à trouver des outils et des ressources en matière d'accessibilité et appuyer l'élaboration et la mise en valeur de démarches innovatrices permettant de relever les défis que pose l'accessibilité. La plateforme soutiendrait également un programme de récompenses à l'intention des entreprises qui atteignent ou dépassent un certain niveau de conception inclusive, qui serait présenté en ligne et dans le cadre d'événements en direct.

Dirigé par l'[Inclusive Design Research Centre](#) (IDRC) et organisé par l'[Inclusive Design Institute](#), le consortium assurerait la gestion de la plateforme. L'innovation des entreprises en matière de conception inclusive serait évaluée au moyen d'un double processus d'examen continu par les clients et de vérifications par un comité d'experts, de façon à favoriser un cercle vertueux faisant la promotion de la prospérité et du leadership en matière de conception inclusive. Une cotisation minimale serait exigée pour faire partie du consortium (ouvert à tous), et celle-ci serait établie au prorata de la taille des entreprises et subventionnée dans le cas des organismes sans but lucratif.

#### Les répondants ont aimé :

- la conception de la plateforme et la transparence de la démarche;
- l'attrait pour les entreprises que suscitent la conception inclusive et la banque de ressources;
- l'importance égale accordée aux consommateurs, aux entreprises et à la collectivité et la capacité de la plateforme de mettre ces trois groupes en relation;
- la démarche collaborative, axée sur les utilisateurs.

#### Améliorations possibles :

- Définition claire des mesures de sécurité visant à vérifier l'exactitude des évaluations des utilisateurs
- Réduction de la complexité
- Plus de détails sur le processus et les coûts pour les entreprises

### Certifié pour accès, proposé par Soyez inclus!fs

#### Réponse

- 74 personnes ont commenté ce modèle.
- 95 % d'entre elles croient qu'il est susceptible de rehausser la sensibilisation à l'accessibilité.
- 90 % d'entre elles croient que le modèle est susceptible d'influencer une entreprise pour qu'elle modifie ses pratiques.
- 83 % d'entre elles ont attribué quatre ou cinq étoiles au modèle sur une échelle de cinq.

## Vue d'ensemble du prototype et des réponses

Le modèle comporterait quatre volets, dont l'évaluation des besoins en matière d'accessibilité, la formation expérientielle et l'évaluation, les rapports incluant des commentaires et la certification. Un site Web centralisé présenterait les organisations certifiées pour accès, y compris leur cote dans les catégories clés, les évaluations des utilisateurs finaux et la validation, des ressources pour les entreprises ainsi que divers incitatifs de marque, dont des décalcomanies de reconnaissance selon les niveaux atteints.

Le leadership sera assuré en collaboration par des experts et des organismes communautaires souhaitant promouvoir le virage culturel en faveur de l'inclusion des personnes de tous âges et de toutes capacités. Les experts en la matière et les responsables fourniraient au personnel et aux bénévoles de l'information et des conseils sur l'élimination des obstacles à l'accessibilité, ainsi qu'un accès centralisé aux ressources et à l'information, notamment pour les formateurs et les apprentis. Les revenus proviendraient des cotisations et des services facturés.

### Les répondants ont aimé :

- l'intégration de personnes ayant vécu des expériences;
- la démarche à quatre volets bien définie en matière d'amélioration continue et le site Web centralisé destiné au public;
- le leadership assuré par des chefs de file de l'industrie respectés dans la communauté de l'accessibilité;
- le fait que le prototype a déjà été mis à l'essai.

### Améliorations possibles :

- Plus de détails sur la façon dont l'agrément et l'établissement de normes pourraient être réalisés
- Plus de détails sur la durabilité et les revenus
- Renseignements supplémentaires sur le rôle du mentorat dans le cadre du programme

## Certifiés pour l'accès, proposé par T4G

### Réponse

- 57 personnes ont commenté ce modèle.
- 85 % d'entre elles croient qu'il est susceptible de rehausser la sensibilisation à l'accessibilité.
- 85 % d'entre elles croient que le modèle est susceptible d'influencer une entreprise pour qu'elle modifie ses pratiques.
- 67 % d'entre elles ont attribué cinq étoiles au modèle sur une échelle de cinq.

## Vue d'ensemble du prototype et des réponses

T4G propose de contribuer à mettre en place un programme qui reconnaîtra, encouragera et favorisera la sensibilisation à la conception inclusive et à l'expérience des utilisateurs. Les entreprises et les organismes auront accès à des façons abordables et durables d'adopter l'accessibilité et seront reconnus lorsqu'ils répondront aux critères associés à un niveau donné : apprenant, adepte, défenseur et champion.

T4G s'associerait à des organismes reconnus pouvant assurer un leadership en

matière d'accessibilité et de conception d'espaces physiques. L'évaluation serait effectuée par des experts et validée par les évaluations des utilisateurs. Les entreprises recevraient un rapport d'évaluation et de mesures correctives ainsi qu'un certificat de reconnaissance, moyennant des frais minimaux établis en fonction du nombre et de la taille des emplacements à évaluer et des revenus de l'organisation, ainsi que le paiement de tous les coûts supplémentaires associés aux mesures correctives et à la réévaluation.

**Les répondants ont aimé :**

- la simplicité et la portabilité du modèle;
- l'importance accordée à la collaboration entre les organismes;
- la démarche à plusieurs niveaux fondée sur la reconnaissance;
- la saine concurrence et le mentorat en guise d'incitatifs pour les entreprises.

**Améliorations possibles :**

- Précisions sur la façon dont un projet pilote mené dans un secteur fonctionnerait dans une collectivité de plus petite taille
- Plus de détails sur la mise en œuvre et la participation de personnes ayant vécu des expériences
- Définition des partenaires et des collaborateurs

## Programme de certification RHF, proposé par la Fondation Rick Hansen

### Réponse

- 33 personnes ont commenté ce modèle.
- 93 % d'entre elles croient qu'il est susceptible de rehausser la sensibilisation à l'accessibilité.
- 87 % d'entre elles croient que le modèle est susceptible d'influencer une entreprise pour qu'elle modifie ses pratiques.
- Les commentaires étaient répartis uniformément au haut de l'échelle, 71 % des personnes ayant attribué quatre ou cinq étoiles au modèle sur une échelle de cinq.

### Vue d'ensemble du prototype et des réponses

Le programme de certification RHF, qui serait approuvé et reconnu en Ontario et modulable dans le monde entier, fournirait une vérification indépendante par une tierce partie et la reconnaissance que les espaces publics ou privés répondent aux niveaux les plus élevés de conception inclusive dans le milieu bâti.

Le programme serait dirigé par la Fondation Rick Hansen (RHF) et ses partenaires fournisseurs de services, dont Adaptability Canada et l'Association canadienne de normalisation. Les entreprises seraient évaluées à l'aide d'un outil de notation en matière de conception inclusive, puis des évaluations de citoyens permettraient de valider les entreprises reconnues. RHF coordonnerait le système de notation et de certification, le recrutement et l'agrément de personnes handicapées à titre d'évaluateurs de l'accessibilité, les services de consultation ainsi que les services de formation et d'enseignement. Le programme serait hébergé dans la base de données Planat existante. Le financement gouvernemental couvrirait les coûts de fonctionnement pendant la phase de mise à l'essai et des frais seraient facturés aux entreprises pour les évaluations, en plus de sources de revenus diversifiées par la suite.

**Les répondants ont aimé :**

- les résultats et le plan de mise en œuvre définis et complets;
- la démarche fondée sur celle du programme LEED dont le succès a été démontré;
- les solides partenariats organisationnels existants de RHF et la notoriété internationale de la marque dans le domaine de l'accessibilité;
- le fait que le programme et la base de données Planat ont été mis à l'essai avec succès en Colombie-Britannique.

#### **Améliorations possibles :**

- Élargissement de la portée au-delà du milieu bâti
- Plus de détails sur la façon dont les évaluations de citoyens orienteraient la certification.

### **Programme de sensibilisation de l'Académie de formation, proposé par Marisol Pestana**

#### **Réponse**

- 26 personnes ont commenté ce modèle.
- 44 % d'entre elles croient qu'il est susceptible de rehausser la sensibilisation à l'accessibilité.
- 26 % d'entre elles croient que le modèle est susceptible d'influencer une entreprise pour qu'elle modifie ses pratiques.
- 94 % d'entre elles ont attribué entre une et trois étoiles au modèle sur une échelle de cinq.

#### **Vue d'ensemble du prototype et des réponses**

Le programme de l'Académie de formation est un programme éducatif ayant recours à des modules en classe, à des études de cas fondées sur l'expérience de la clientèle, etc. afin d'aborder les tâches quotidiennes qui se rapportent à l'accessibilité dans l'industrie du voyage et du tourisme. Le programme fournirait également de l'information provenant d'autres secteurs économiques pouvant toucher l'industrie du voyage et du tourisme. Les séminaires seraient affichés sur un site Web ou d'autres plateformes de médias sociaux après la séance en classe.

Le programme serait offert dans le cadre d'un partenariat entre des conseils et des associations de l'industrie du voyage et du tourisme, à l'intention de leurs membres et employés (p. ex., aéroports, associations touristiques, attractions touristiques et installations récréatives). Les coûts du programme seraient calculés selon les coûts du matériel et de l'embauche de formateurs professionnels. Les frais d'inscription incluraient un prix pour les membres et un autre pour les non-membres.

#### **Les répondants ont aimé :**

- la démarche judicieuse en matière de formation et de sensibilisation;
- la prise en considération des différents types de handicap;
- l'attention accordée au langage et à la terminologie;
- le choix du secteur en raison de sa taille et de la diversité de la clientèle.

#### **Améliorations possibles :**

- Plus de détails sur les coûts et la durabilité
- Plus de détails sur les types de formation fournie

- Élargissement du champ d'application à d'autres industries

## Annexe E – Dialogue ouvert et participation du public

Comme nous l'avons mentionné, ce processus a été choisi comme [projet de démonstration de la participation du public](#), dans le cadre de l'[initiative de transparence gouvernementale de l'Ontario](#). L'objectif était d'assurer un processus transparent, ouvert et rigoureux cherchant à obtenir le plus de commentaires possible sur le bien-fondé d'un modèle de certification. Les personnes ayant les connaissances et l'expérience requises pour orienter la conception et l'élaboration d'un modèle de certification en matière d'accessibilité étaient des membres du public : des personnes de toutes capacités, y compris des représentants d'entreprises, des experts en certification, des membres du secteur sans but lucratif et du secteur parapublic ainsi que des universitaires.

Le dialogue ouvert a aidé les participants à atteindre plusieurs objectifs clés, notamment :

- une compréhension partagée de leurs intérêts communs;
- l'élaboration d'un langage commun pour exprimer ces intérêts;
- la détermination des problèmes à résoudre, ainsi que les possibilités de réalisation des objectifs communs;
- l'élaboration de nouveaux outils et systèmes et de nouvelles pratiques pour soutenir les mesures prises en collaboration relativement à ces objectifs.

De manière générale, le processus vise à promouvoir la confiance et à renforcer les compétences nécessaires en matière de collaboration, d'apprentissage continu et de gestion efficace du changement afin que des organismes de secteurs différents puissent travailler ensemble de manière efficace pour livrer le nouveau programme de certification proposé en matière d'accessibilité.

## Annexe F – Résumé des résultats de la recherche et de l'examen documentaire

Un examen documentaire et une série de consultations de recherche ont été menés au cours de l'été 2015 afin d'évaluer la viabilité de la démarche de certification en matière d'accessibilité et le niveau d'intérêt à cet égard. L'examen documentaire, qui a englobé des publications universitaires, sectorielles et de promotion des droits, a été complété par des entrevues avec des informateurs clés et des experts du domaine et de la recherche originale ciblée. La recherche visait à répondre à cinq questions fondamentales :

1. Comment les autres territoires de compétence utilisent-ils la certification pour accroître la sensibilisation du public ou soutenir un but recherché, par exemple l'accessibilité accrue pour les personnes handicapées?
2. Quel est le niveau d'intérêt à l'égard d'un modèle de certification en matière d'accessibilité et quel en serait le niveau d'adoption?
3. Quels obstacles ont été cernés en ce qui a trait à la mise en œuvre réussie d'autres programmes de certification?
4. À quoi ressemblerait un modèle de certification en matière d'accessibilité?
5. Un tel modèle est-il réalisable?



## Pourquoi la certification?

La recherche a permis de constater que la certification est un outil de plus en plus essentiel pour favoriser la transformation du marché. L'image ci-dessous **Error! Reference source not found. Figure 1 – Cercle vertueux de la certification.** illustre le cercle vertueux de la certification, qui comporte sept étapes : la mise en œuvre de pratiques exemplaires, l'impact, l'assurance, la crédibilité des assertions, la valeur ajoutée, la demande et l'offre et qui ramène à la mise en œuvre de pratiques exemplaires.

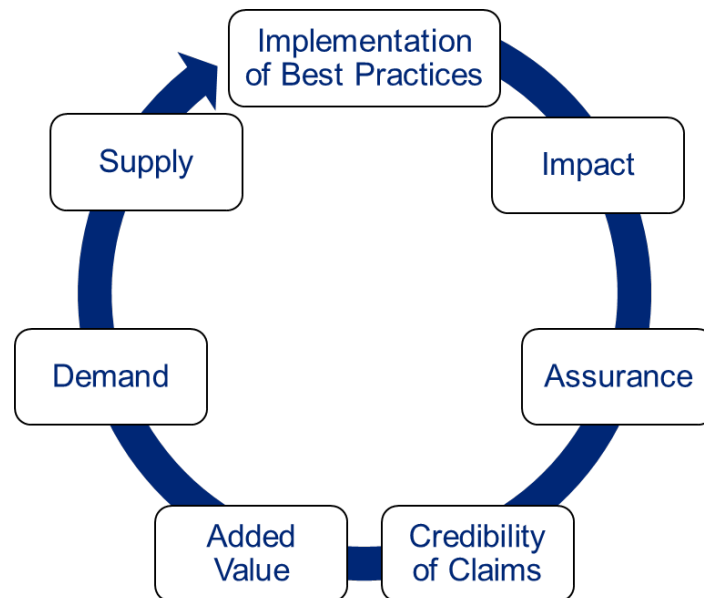


Figure 2 – Cercle vertueux de la certification

## Points forts d'un programme de certification fructueux et obstacles

La recherche a permis de relever certains points forts et défis s'appliquant à l'ensemble des modèles de certification potentiels, fruit d'une analyse de 17 programmes comparatifs à l'échelle mondiale et d'un examen documentaire sur la certification. Veuillez noter que la liste suivante n'est pas exhaustive.

### Points forts

- **Crédibilité** : notamment l'indépendance et l'objectivité qu'offrent les organismes de certification indépendants sont vues comme un atout de base.
- **Harmoniser les mesures incitatives au moyen de la participation de plusieurs parties intéressées** : les programmes de certification offrent la possibilité d'une participation plus inclusive et soutenue de nombreuses parties intéressées, ce qui permet d'harmoniser les mesures incitatives afin d'obtenir de meilleurs résultats.
- **Accroître la sensibilisation et l'influence sur le comportement du marché** : les programmes de certification peuvent contribuer à sensibiliser les organisations en vue de promouvoir les buts sociaux et environnementaux visés au-delà des normes et pratiques existantes.



- **Compléter et influencer les normes et la réglementation existantes et futures** : la certification peut servir d'outil en vue de compléter les normes et la réglementation gouvernementales existantes (p. ex., LEED et B Corp).
- **Officialiser et harmoniser les normes et les pratiques exemplaires** : la certification peut contribuer à réduire la confusion sur le marché en permettant d'officialiser et d'harmoniser les pratiques exemplaires.

## Obstacles

- **Miner les efforts existants** : les programmes de certification doivent être conçus et positionnés avec soin pour compléter les normes existantes et les efforts déployés sur le terrain. Sinon, on créera de la confusion et des contradictions sur le marché.
- **Risque de parti pris envers les meilleurs exécutants et adoption limitée de la part des PME** : il se pourrait que des petites et moyennes entreprises « ne disposent pas des ressources financières et humaines nécessaires... et ne perçoivent pas d'avantage financier à obtenir la certification ». La participation de nombreux intervenants, petits et grands, peut contribuer à relever ces défis.
- **Éliminer les exécutants médiocres** : la certification peut ne pas comporter de conséquences pour les exécutants médiocres. Il se pourrait donc que ce ne soit pas toujours le moyen le plus efficace de « rehausser le rendement des éléments les plus faibles d'un secteur ».
- **Bénéficiaires sans contrepartie** : les organisations qui ne sont pas certifiées peuvent tout de même être avantagées si l'accessibilité n'est pas clairement définie, surveillée et évaluée.
- **Durabilité** : pour que les programmes soient durables, ils exigent qu'on leur prête une attention continue et qu'on fasse preuve de souplesse pour s'adapter à l'évolution de la situation. Si cela est impossible, la pertinence du programme, sa légitimité et sa crédibilité peuvent en souffrir.

## Certification en matière d'accessibilité en Ontario

L'examen a permis de constater que l'établissement d'un modèle de certification en matière d'accessibilité pourrait être faisable en Ontario si on tient compte de certaines considérations :

1. la nécessité de continuer à accroître la sensibilisation et de communiquer les avantages de l'accessibilité aux parties intéressées;
2. l'importance de faire appel à la participation d'une vaste gamme de parties intéressées pour préciser les objectifs et accroître l'équilibre, la souplesse et la pertinence du processus de certification;
3. l'accroissement de la confiance envers le recours à un tiers organisme de certification pour fournir une assurance crédible, indépendante et objective que les buts du programme sont atteints;
4. l'intérêt initial à l'égard d'un programme de certification en Ontario, dont on se fera une idée plus précise au moyen de consultations à plus grande échelle.

Ces considérations se sont reflétées de deux manières durant tout le processus de consultation sur la certification. **Premièrement**, il était essentiel de faire appel à la

participation d'une vaste gamme de parties intéressées afin de faire en sorte que le modèle de certification tienne compte des besoins de collectivités intéressées très diversifiées. **Deuxièmement**, les discussions des phases 1, 2 et 3 ont confirmé l'intérêt initial pour la réalisation d'une étude plus approfondie d'un programme de certification en matière d'accessibilité en Ontario. Il n'y a eu aucun consensus quant à la viabilité ou à la conception d'un modèle de certification. La valeur de la consultation publique venait du fait qu'on s'est assuré que tous les points de vue sur la certification ont été représentés et entendus.

## Annexe G – Glossaire des principaux termes

### Accessibilité

Bien que ce mot puisse avoir un sens différent pour chacun, il désigne de manière générale la relation qui existe entre les besoins et les objectifs d'une personne et l'environnement ou le système dans lequel elle mène ses activités. Il inclut aussi le fait d'être respectueux et inclusif ainsi que de fournir l'accès à une personne, peu importe ses capacités.

Parmi ses nombreux avantages clés pour les personnes de toutes capacités, l'accessibilité permet leur inclusion au sein de la main-d'œuvre et de l'économie. Pour les entreprises, elle leur offre l'accès à une clientèle plus importante et la possibilité d'accroître leur productivité en intégrant des talents très diversifiés à leur personnel. Des estimations du Martin Prosperity Institute permettent de croire qu'une accessibilité accrue se traduirait par une augmentation annuelle du PIB par habitant en Ontario pouvant atteindre 600 \$<sup>1</sup>.

### Certification

La certification est un « processus, souvent effectué par un tiers, consistant à vérifier qu'un produit, un procédé ou un service respecte un ensemble établi de normes et (ou) de critères<sup>2</sup> ».

À ce titre, le terme englobe une panoplie de modèles :

- non institutionnel (c.-à-d. basé sur la production participative) ou institutionnel (c.-à-d. géré par un organisme central);
- un niveau ou plus; cotes succès/échec;
- sectoriel ou couvrant l'ensemble du réseau; dans un secteur géographique précis ou transférable à d'autres territoires de compétence;
- ciblant une population en particulier (c.-à-d. un domaine fonctionnel ou d'intérêt) ou couvrant un ensemble.

La certification en matière d'accessibilité ne va ni remplacer, ni modifier le cadre déjà en place en vertu de la LAPHO. Il ne s'agit pas d'un audit de la conformité à la LAPHO. Il s'agit pour les organisations d'une occasion de se mettre volontairement en évidence comme chefs de file de l'accessibilité et de démontrer le degré d'excellence qu'elles peuvent atteindre. Plus que la visibilité accrue, la possibilité de placer la barre plus haut et de favoriser des degrés d'accessibilité sans cesse accrus dans l'ensemble de la société est sans doute plus importante. L'intention est de reconnaître les champions de l'accessibilité, d'inspirer l'innovation et de motiver d'autres acteurs à dépasser la simple conformité à la LAPHO et au Code.

---

<sup>1</sup> *Releasing Constraints: Projecting the Economic Impacts of Increased Accessibility in Ontario*, rapport, Martin Prosperity Institute, sans date. Site Web, juin 2015.

<sup>2</sup> Matus, Kira, *Standardization, Certification, and Labeling: A Background Paper for the Roundtable on Sustainability Workshop*, 19 au 21 janvier 2009.

## Annexe H – Bibliographie

*Building a Roadmap to Sustainability in Agro-commodity Production*, rapport, Société financière internationale, octobre 2013.

*Certiably Sustainable? The Role Of Third-Party Certification Systems*, National Research Council, 2010.

*Certification...*, Organisation internationale de normalisation, (ISO), sans date. Site Web, juin-juillet 2015. [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/certification.htm?=-](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/certification.htm?=)

Donovan, Rich, *Creating Value Through Disability, 2014 Annual Report: The Global Economics of Disability*, rapport, non paginé. Return on Disability, 2014. Document imprimé.

Donovan, Rich, *Translate Different Into Profit*, rapport, non paginé. Présentation pour le Conference Board du Canada, 2015. Document imprimé.

Matus, Kira, *Standardization, Certification, and Labeling: A Background Paper for the Roundtable on Sustainability Workshop*, 19 au 21 janvier 2009.

*Mining Certification Evaluation Project*, rapport, janvier 2006.

[http://commdev.org/files/683\\_file\\_MCEP\\_Final\\_Report\\_Jan2006.pdf](http://commdev.org/files/683_file_MCEP_Final_Report_Jan2006.pdf)

*Releasing Constraints: Projecting the Economic Impacts of Increased Accessibility in Ontario*, rapport, Martin Prosperity Institute, sans date. Site Web, juin 2015.

Vollmer, Derek, *Surveying the Landscape: Certification Schemes for Sustainable Products and Services, Certiably Sustainable? The Role of Third-Party Certification Systems: Report of a Workshop*, 2009, pp. 105-118.

« W3C Web Content Accessibility Guidelines 2.0 Approved as ISO/IEC International Standard. » W3C. W3C, 30 octobre 2012. Site Web, juin-juillet 2015. <http://www.w3.org/2012/07/wcag2pas-pr.html>