

Le guide d'innovation en affaires pour la conception inclusive et l'accessibilité (BIG IDeA - l'idée maîtresse)

Responsable du consortium et partenaires :

Le consortium de BIG IDeA est mené par l'[Inclusive Design Research Centre](#) (IDRC) et est accueilli par l'[Inclusive Design Institute](#). Les membres sont des organismes de personnes handicapées, des entreprises, des organismes d'affaires et toute entité voulant appuyer la mission et la vision du consortium.

Objectifs et résultats du prototype de modèle :

Objectifs :

Les objectifs du consortium de BIG IDeA sont les suivants :

1. Établir et encourager un processus de conception collective entre les clients et les entreprises pour continuer à faire évoluer l'innovation dans la conception inclusive – améliorant ainsi l'expérience des clients et les processus d'affaires.
2. Fournir une plateforme en ligne qui appuie les clients pour trouver et évaluer les entreprises accessibles (comme TripAdvisor, mais pour l'accessibilité), qui appuie les entreprises pour trouver des outils et des ressources en matière d'accessibilité, et qui sert de mécanisme pour élaborer et montrer des approches novatrices face à des défis d'accessibilité.
3. Démarrer un cercle vertueux qui bénéficie aux clients, aux entreprises et aux communautés, et menant à une prospérité accrue pour tous les membres (cf. figure 1 pour une illustration des points suivants) :
 - Appuyer les entreprises dans l'amélioration continue de l'expérience des clients pour tous les clients
 - Miser sur la conception et la participation inclusives pour améliorer la planification, la prévision, et l'innovation des services, des processus d'affaires et de l'expérience des clients
 - Trouver des approches novatrices pour réduire les obstacles existants
 - Assurer de façon proactive l'émergence de produits et de services dont la conception est inclusive
 - Exercer un leadership en conception inclusive
 - Créer une banque de ressources disponibles à tous avec des ressources, des outils, des leçons et des stratégies qui appuient la conception inclusive et l'accessibilité

Résultats :

Parmi les résultats, on trouve :

- L'Ontario reconnu comme un leader mondial dans le domaine grandissant de la conception inclusive et la conception inclusive comme incitatif d'affaires pour les entreprises ontariennes
- Une capacité humaine accrue pour la conception inclusive propice à des normes plus élevées
- Une participation plus inclusive des individus handicapés dans la société ontarienne
- Une communauté plus prospère, sans égards à l'âge et équitable qui tire bénéfice des impacts systémiques de la conception inclusive sur la santé, la prospérité et le bonheur d'une société

Sommaire exécutif du prototype de modèle :

L'Inclusive Design Research Centre propose de mener un consortium qui élaborera une plateforme pour appuyer les entreprises en Ontario qui adopteront l'accessibilité et des pratiques inclusives. La plateforme appuiera aussi un processus selon lequel les entreprises qui atteignent ou dépassent un certain niveau de conception inclusive recevront leur homologation et leurs succès seront mis en valeur en ligne et lors d'événements en direct. L'innovation en affaires dans la conception inclusive sera évaluée grâce à un processus double d'évaluations continues par les clients et de vérifications par un jury d'experts.



Figure 1 : Illustration, décrite précédemment, du cercle vertueux de la conception inclusive dont tirent profit les clients, les entreprises et la communauté en général.

La plateforme appuiera :

Des ressources, des outils et de la formation pour atteindre l'accessibilité

La plateforme servira de dépôt et de système d'examen pour des outils, des trousseaux d'outils et des centres techniques que les entreprises pourront utiliser pour devenir accessibles et pour la conception inclusive. Des exemples d'outils sont des outils de sous-titrage, des trousseaux d'outils techniques pour des sites Web accessibles, des évaluations de l'accessibilité et des outils de réparation, et des exemples de concepts accessibles. La plateforme offrira aussi des

ressources pédagogiques, des cours et des programmes de formation pour des compétences en accessibilité.

Les évaluations des entreprises par les clients

Le consortium formera des partenariats avec des applications de cartographie existantes, p. ex., [AccessNow](#), [AXS Map](#), [Wheelmap](#) et [Planat](#), pour totaliser les évaluations sur l'accessibilité d'entreprises traditionnelles et ajouter les notations sur les services à la clientèle inclusifs et la rétroaction sur ces évaluations. Le consortium s'assurera que l'interface pour les évaluations des clients et les guides d'accessibilité résultants sont accessibles.

Les évaluations des clients d'entreprises en ligne

Un nombre croissant d'entreprises existe en ligne ou combine une importante présence en ligne avec des bureaux ou des magasins. La plateforme offrira des mécanismes pour que les clients évaluent le service à la clientèle en ligne et l'accessibilité de ces entreprises. Ces processus d'évaluation seront aussi liés à des plateformes d'entreprises en ligne tel [Shopify](#).

Guide consultable en ligne et mobile pour trouver des entreprises accessibles

Un guide consultable conçu de façon inclusive pour trouver des entreprises accessibles appuiera les clients pour explorer, découvrir et rechercher des entreprises qui répondent à leurs besoins personnels en accessibilité. L'interface du guide mettra en œuvre la [stratégie de personnalisation AccessForAll](#). On pourra consulter le guide dans un format de carte ou de texte.

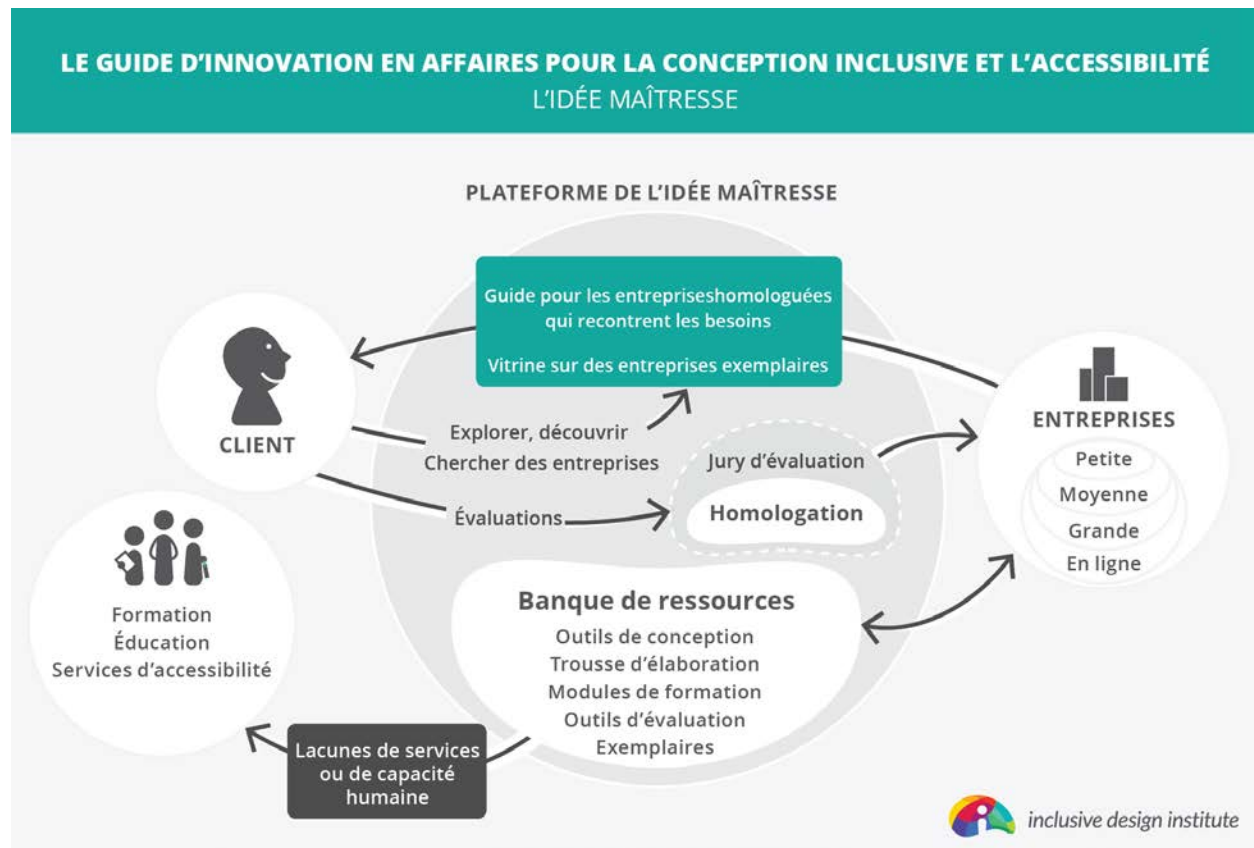


Figure 2 : Illustration décrite précédemment de la plateforme de BIG IDeA.

Vérification par l'homologation

L'homologation sera offerte par un groupe consultatif dont la majorité des membres seront des individus avec une expérience vécue de handicap et une expertise en accessibilité. Les entreprises seront admissibles à l'homologation lorsqu'elles auront atteint le seuil d'évaluations positives par des clients. (Le seuil sera déterminé par le conseil de l'idée maîtresse.)

L'homologation sera déterminée en utilisant les trois dimensions de la conception inclusive (figure 3) :

1. Servir la diversité personnelle : L'expérience de la clientèle répond-elle aux différents besoins des individus handicapés? Y a-t-il un mécanisme pour que les clients puissent exprimer leurs besoins personnels? L'expérience conçue de façon inclusive est-elle intégrée plutôt que séparée des processus d'affaires normaux?
2. Processus inclusif : Les processus de conception et de planification de l'entreprise comprennent-ils la participation et les perspectives des personnes handicapées? Les processus et les outils d'affaires sont-ils eux-mêmes conçus de façon inclusive?
3. Contexte et système : L'entreprise a-t-elle créé des conditions systémiques pour promouvoir l'accessibilité et la conception inclusive à l'interne et à l'externe? Les processus d'embauche, de planification, d'approvisionnement, d'évaluation, de formation, de leadership et de communication sont-ils conçus de façon inclusive?

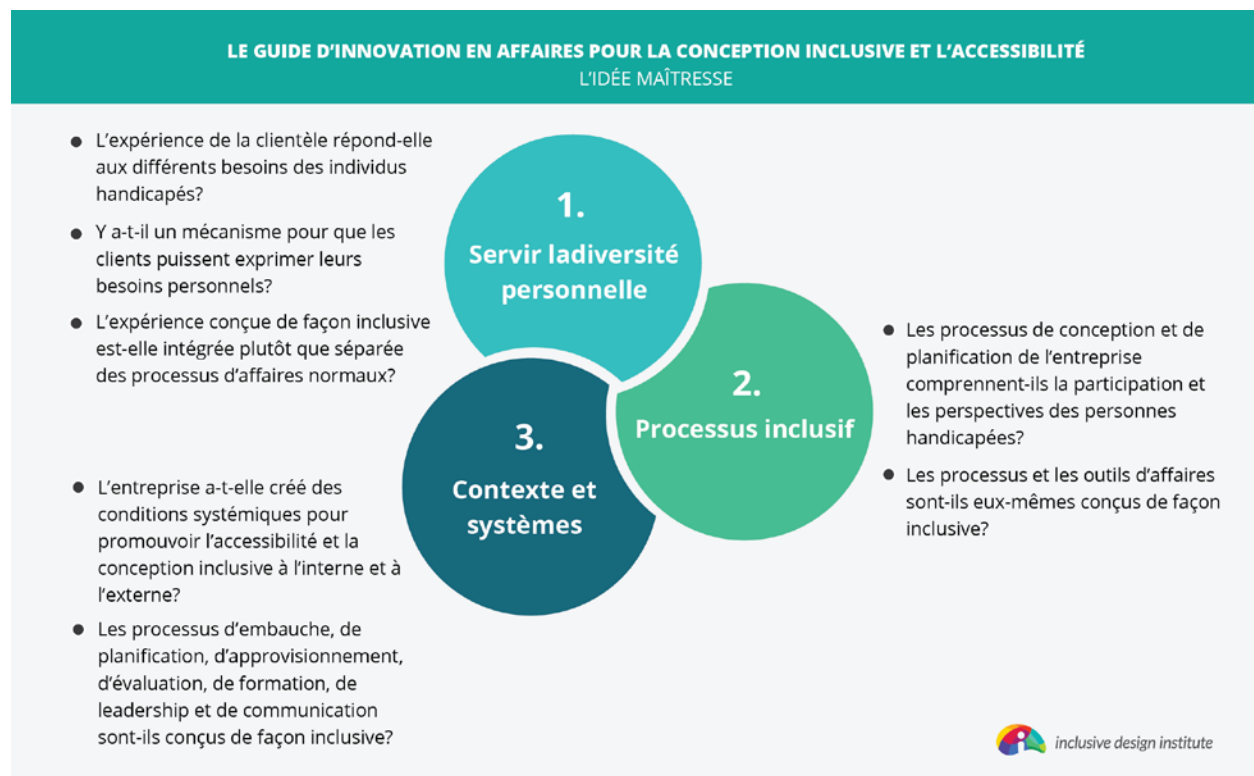


Figure 3 : Les trois dimensions, décrites précédemment, de la conception inclusive utilisées pour vérifier l'homologation.

Défis de conception inclusive

Les clients et les organismes de consommateurs auront l'occasion d'identifier les lacunes dans les solutions d'accessibilité. Ces lacunes seront affichées comme des défis. Les réponses

seront demandées des entreprises pendant des [marathons de programmation](#) ou des [sprints](#), faisant appel aux jeunes pour élaborer des solutions novatrices. Les entreprises seront récompensées pour leurs réponses novatrices aux défis sur la plateforme de BIG IDeA et lors d'événements telle la conférence [DEEP](#).

La plateforme de BIG IDeA conçue de façon inclusive

La plateforme elle-même sera conçue de façon inclusive en adhérant aux [trois dimensions de la conception inclusive](#). La plateforme :

1. Offrira une interface personnalisée aux utilisateurs qui répond à tout un éventail de besoins en accessibilité en utilisant [AccessForAll](#) et les fonctions des besoins personnels et des préférences du projet Fluid.
2. Incorporera une diversité de perspectives dans sa gouvernance et ses opérations. Les outils et les processus seront conçus de façon inclusive.
3. Sera intégrée dans l'écosystème des affaires et prendra en compte le contexte des entreprises. La plateforme répondra à l'environnement des affaires en changement constant (incluant la présence grandissante des entreprises en ligne). La plateforme prendra aussi en compte le contexte mondial : permettre la mise en œuvre des innovations en Ontario, mais aussi miser sur les innovations et les initiatives pertinentes au niveau mondial.

Gouvernance de l'idée maîtresse

Toute entreprise, tout organisme et toute entité voulant appuyer la vision et la mission de BIG IDeA pourront adhérer au consortium. Le conseil de gestion aura une représentation équilibrée des entreprises et des organismes de consommateurs, et sera élu par les membres selon des termes qui se chevauchent. Le conseil nommera un comité d'examen pour homologuer les entreprises. L'IDRC gèrera la plateforme de l'idée maîtresse, affichée sur le site de l'Inclusive Design Institute.

Cadrage avec les recommandations des groupes de travail :

Le modèle cadre avec les principes et les recommandations des groupes de travail. L'homologation pour la conception inclusive sera évaluée selon un cadre qui considère tout type de handicap, les objectifs et les contextes. Tout type de priorité amènerait à une situation de désavantage pour les handicaps exclus. L'importance de tout objectif ou de toute fonction, et de tout contexte est relative à l'individu et ne peut pas être notée ou vue comme priorité. La plateforme inclura toutes sortes de besoins en accessibilité et un éventail complet de contextes, incluant des besoins et des combinaisons de besoins en accessibilité imprévus et non catégorisés.

Si une priorité devait être mise en évidence, elle serait une innovation dirigée par la communauté en conception inclusive qui fait avancer de façon significative l'accessibilité et la conception inclusive au-delà des besoins de la LAPHO et du code des droits de la personne. Le bénéficiaire sera mutuel pour les entreprises, les personnes handicapées et la communauté ontarienne au complet. L'Ontario sera un leader mondial en conception inclusive.

Capacité organisationnelle pour la prestation et la durabilité du prototype :

L'[Inclusive Design Research Centre](#) a vingt-trois ans d'expérience à promouvoir la théorie et la pratique de la conception inclusive. La vision et la mission de l'IDRC sont d'assurer que les systèmes et les pratiques émergents soient conçus de façon inclusive dès le départ. Les innovations de l'IDRC sont présentes dans les produits et les services à travers le monde. Le

centre à l'Université de l'ÉADO n'est qu'une infime partie d'une communauté diverse, ouverte et mondiale d'individus et d'organismes faisant la promotion de la conception inclusive.

Communauté : L'IDRC a été créé avec un respect profond et fondamental pour l'expérience vécue avec un handicap et le besoin essentiel d'être inclusif des perspectives des personnes avec une expérience avec un handicap. L'IDRC est partenaire et est guidé par des organismes de personnes handicapées, ainsi que des membres d'équipe, des experts et des co-concepteurs avec une expérience avec un handicap. L'IDRC est axé sur les handicaps multiples. Les projets et les initiatives de l'IDRC sont gérés comme des communautés libres avec des processus transparents et plusieurs voies ouvertes et conçues de façon inclusive pour la participation. L'IDRC s'est engagé à toujours s'améliorer et invite la critique constructive de la communauté.

Entreprises : L'IDRC est partenaire d'entreprises de toutes tailles partout au monde et fait la promotion de l'innovation de la conception inclusive. À titre d'exemple, Microsoft met en œuvre les [processus de conception inclusifs de l'IDRC](#) pour [transformer son entreprise](#). L'IDRC a mené la recherche d'occasions économiques et d'affaires en conception inclusive, se faisant partenaire de groupes de réflexion économiques tels le [Martin Prosperity Institute](#), la [JIBS](#) et la [London School of Economics](#).

Réseaux mondiaux : L'IDRC est à la tête de plusieurs communautés libres qui se penchent sur la conception inclusive et de réseaux de recherche avec plus de 300 collaborateurs à travers plusieurs secteurs de par le monde.

Ressources techniques : L'IDRC mène le carrefour de recherche multiuniversitaire de l'Inclusive Design Institute (IDI). L'infrastructure de l'IDI inclut un important serveur infonuagique et un réseau qui appuie des initiatives de conception inclusives au Canada, en [Europe](#) et aux [É.-U.](#)

Leaders éclairés : L'IDRC et sa directrice [Jutta Treviranus](#) sont devenus des leaders éclairés en conception inclusive et en société transformée par le numérique. L'IDRC est un carrefour vivant et réactif d'une communauté mondiale diverse, voulant toujours améliorer et mettre à l'essai la théorie et la pratique de la conception inclusive.

Éducation et formation : L'IDRC a entrepris un programme avant-gardiste d'[études supérieures en conception inclusive](#) à l'Université de l'ÉADO. Le programme recrute actuellement sa sixième cohorte. Les diplômés sont des leaders dans la mise en œuvre de la conception inclusive dans tous les secteurs.

L'IDRC a créé une [plateforme de formation en conception inclusive](#) qui emploie et forme des jeunes avec un handicap et des jeunes réfugiés à trouver des solutions aux obstacles à l'accessibilité. Les jeunes apprennent des habiletés transférables progressivement pour ensuite se lancer en entrepreneuriat de services en conception inclusive.

Partenaires proposés et ressources pour appuyer la prestation et la durabilité :

Le consortium visera à toujours ajouter de nouveaux membres. L'IDRC misera sur le réseau mondial de plus de 300 collaborateurs, des relations établies avec des organismes de consommateurs et une infrastructure de conception inclusive de renommée internationale pour appuyer la plateforme et le consortium.

Bénéfices et coûts aux organismes :

Bénéfices aux entreprises :

Les entreprises auront accès à un bassin grandissant de ressources et de la formation en conception inclusive. Des pratiques novatrices et des succès en conception inclusive seront affichés par l'entremise du guide, du site Web et d'événements; cela mènera à une plus grande clientèle. Les entreprises recevront un appui pour l'innovation et l'amélioration continues à travers des évaluations et des liens plus proches avec la communauté.

Coûts aux entreprises :

Des frais d'adhésion minimales seront perçus des membres du consortium (ajustés à la taille de l'entreprise et subventionnés pour les organismes à but non lucratif).

Stratégie de projet pilote :

Plutôt qu'un lancement progressif, la fonction de base de la plateforme de l'idée maîtresse sera offerte à tous à travers l'Ontario et promue lors d'événements communautaires. La plateforme évoluera avec des petits succès et répondra continuellement à la rétroaction de la communauté et des membres du consortium. Les entreprises qui atteindront un certain seuil d'évaluations positives des clients seront admissibles à l'évaluation pour l'homologation en conception inclusive par l'équipe d'examen composée d'experts de l'idée maîtresse en utilisant les trois dimensions de la conception inclusive.

Vision sur cinq ans :

Le consortium et la plateforme évolueront avec des petits succès, incorporant des mécanismes pour évaluer le fonctionnement de la plateforme elle-même, dirigeant ainsi une amélioration continue. Le consortium et la plateforme seront utilisés pour attirer le leadership ontarien vers la conception inclusive et répondront à la demande croissante pour des produits, services et environnements conçus de façon inclusive. La plateforme sera promue dans les réseaux d'initiatives mondiales et intégrée dans des services bien connus (p. ex., Google, Bing, cartes IOS, Trip Advisor, Yelp, etc.).