

# Consultation de certification d'accessibilité: Séance Intercommunautaire Résumé Détaillé

Table ronde – 10 décembre 2015

## Objectifs de la Réunion

60 personnes représentant un large éventail d'entreprises, d'accessibilité et d'intérêts communautaires se sont réunies le 10 décembre pour discuter des opportunités et des défis liés au développement d'un modèle de certification d'accessibilité volontaire pour les entreprises. Les participants comprenaient des personnes ayant un vécu de la déficience auditive, visuelle et de mobilité, et couvraient un ensemble de secteurs dont les transports, le tourisme, les technologies et l'hospitalité. Beaucoup avaient travaillé sur des initiatives antérieures de développement de la formation sur l'accessibilité, les modèles d'affaires et l'éducation dans les secteurs public, privé et à but non lucratif, contribuant à une diversité d'expériences et de perspectives.

Cette séance était la dernière des discussions en personne de la phase 1 du processus de consultation sur la certification d'accessibilité. Le but de la phase 1 était de faciliter un dialogue entre les parties prenantes touchées afin de:

- articuler les problèmes
- dissiper les mythes et les idées fausses; et
- identifier les solutions qui pourraient être abordées par le biais d'un modèle de certification de type indépendant, autonome.

Cette séance a consolidé les acquis des séances précédentes, avec pour objectif de construire un consensus autour des principaux thèmes et domaines d'intervention qui pourraient servir de bases pour les futures phases du projet.

En tant que tel, les objectifs de cette réunion de la Phase 1 étaient de:

- veiller à ce que toutes les communautés représentées aient une compréhension commune du but du processus;
- discuter et définir quel type de système d'accessibilité les participants veulent
- parvenir à un accord sur les tâches clés de la prochaine étape du processus;

Le modèle résultant de ce processus doit être élaboré conjointement par les personnes handicapées, les entreprises et les organisations. En d'autres termes, ceux qui seraient les plus touchés par la certification utiliseront leur expérience vécue et leurs connaissances pour trouver et mettre en œuvre des solutions.

## Programme de la réunion

En séances plénières et en petits groupes, les participants ont examiné les discussions en personne et en ligne jusqu'à ce jour pour identifier les priorités et les lacunes en fonction de trois questions clés:

1. Quels sont les obstacles clés auxquels les organisations, les personnes âgées et les personnes handicapées font face en matière d'accessibilité?
2. Qu'est-ce qui rendrait un modèle de certification attrayant pour les organisations, les personnes âgées, les personnes handicapées et les organismes de certification?
3. Quels sont les principaux risques et les facteurs de réussite du développement d'un modèle de certification d'accessibilité à Ontario?

Cette discussion a été suivie par une présentation de quatre modèles de certification existants qui pourraient servir d'exemples pour le type de modèle qui pourrait émerger de ce processus.

La liste des exemples n'était pas exhaustive. Les modèles ont été présentés comme un point de départ pour une discussion sur les outils existants et les risques et les facteurs de succès inhérents à l'application réussie de ces outils dans le contexte des affaires. Les exemples varient selon plusieurs paramètres: institutionnel contre non-institutionnel, géré de manière centralisée contre à l'initiative des utilisateurs, à plusieurs niveaux contre réussite/échec, etc. Les participants ont considéré les caractéristiques des plans potentiels, sur la base des discussions en personne et en ligne et des recherches juridiques:

**Sur la base de ce que nous avons entendu**

**Sur la base des modèles à succès existants**

Simple	Développer une compréhension claire des question(s) et objectif(s) sous-jacent(s) du modèle
Évolutif	Piloter les procédures de surveillance et d'évaluation du modèle et du plan pour assurer la pertinence et le succès à long terme
En collaboration	Engager de multiples parties prenantes tout au long du processus de développement
Un continuum d'options	Élaborer des normes qui soient équilibrées, souples et directement en accord avec les objectifs sous-jacents du modèle
Volontaire	Utiliser des logos et d'autres incitations pour promouvoir l'intérêt et l'adoption d'un modèle de certification
Distinct sur la base de différents types d'entreprises	Utiliser un tiers certificateur de confiance pour fournir des assurances crédibles, indépendantes et objectives sur la réalisation des objectifs du modèle

Suite à la discussion sur les modèles existants, les participants ont discuté de certaines considérations et priorités clés à garder à l'esprit lors de l'élaboration d'un modèle de type de certification:

- A quelles questions devrait répondre un modèle de certification d'accessibilité?
- Quels sont les principes directeurs et les objectifs d'un modèle de certification d'accessibilité?
- Comment un modèle de certification d'accessibilité peut-il être conçu pour promouvoir ces principes et objectifs?
- Qui doit élaborer et offrir un modèle de certification d'accessibilité?
- Qu'est-ce qui rendra le modèle attractif pour les différents utilisateurs et différents types d'entreprises?
- Comment et par qui un modèle de certification d'accessibilité doit-il être évalué?

Ce rapport rend compte du contenu et de l'esprit des discussions, regroupées suivant les thèmes clés émergents.

## Conclusions

En fin de compte, les participants ont convenu qu'il y a un argument économique de l'accessibilité qui pourrait être traité par un modèle simple et évolutif. Bien que ce modèle doive compter sur un continuum d'outils, avec l'innovation technologique comme moteur clé, les participants ont été divisés sur la question de l'inclusion ou non dans la boîte à outils de la « certification » tel qu'il a été question de ce que ce terme signifie en réalité. (Pour en savoir plus sur cette discussion, voir page 4). Dans le cadre de cette discussion, les participants ont souligné l'importance constante des principes fondamentaux des droits de l'homme: une certification ou un modèle similaire devrait être fondé sur l'équité ainsi que des considérations commerciales. Certains craignaient que les délais étaient trop courts pour permettre un processus réfléchi de co-conception, tandis que d'autres estimaient que la première étape de rassemblement des gens dans la même salle a été un point de départ utile. Les participants ont convenu que la certification doit compléter mais pas distraire de l'application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Plus important encore, l'inclusion serait au cœur de cette initiative.

## Thèmes clés et Secteurs de concentration

### Conception d'un système évolutif et souple

Les participants ont convenu que tout modèle devrait être évolutif et souple, capable de s'adapter à des circonstances individuelles, mais suffisamment large pour s'appliquer dans un large éventail de types d'entreprises et de secteurs.

### Considérations conceptuelles

Les participants ont été divisés sur la question de savoir si un modèle de certification devrait d'abord se concentrer sur un domaine de secteur ou de défi, ou s'il doit être de portée générale. Les participants ont souligné qu'une approche globale ne s'assimilerait pas à une taille unique pour tous. Au contraire, le modèle devrait tenir compte des besoins spécifiques des différents secteurs et types de client. Un modèle doit refléter le fait que le logement signifie quelque chose de différent pour chaque entreprise.

Les participants ont proposé:

- Une approche basée sur l'abondance plutôt que sur la pénurie, en se concentrant sur l'écosystème entreprise-client plutôt que de prioriser certains groupes ou domaines de fonctionnement;
- Une reconnaissance pour les entreprises qui atteignent un certain seuil d'accessibilité ou d'inclusion sur la base de l'accueil favorable de la clientèle

- Le crowdsourcing pour allouer des « points » aux entreprises selon que les interactions des individus avec des entreprises spécifiques « en est à la hauteur »
- Des stratégies pour capturer différents types d'entreprises et différentes relations entreprises-clients dans un modèle sans limiter ou segmenter le modèle;
- Une méthodologie générale ou procédure en tant que fondement plutôt qu'un secteur ou secteur de concentration spécifique.

## Procédure et Mise en œuvre

Plusieurs participants ont exprimé la crainte que les délais de consultation fussent trop courts pour permettre un dialogue constructif et inclusif, une co-conception organique. Ils étaient préoccupés par la qualité et la rigueur d'un modèle émergent d'un processus relativement rapide qui pourrait limiter les possibilités de contributions et de validation. D'autres, cependant, ont estimé que les échéances courtes n'étaient pas en elles un problème tant que le processus de développement était continu, transparent et évolutif, avec un accent sur les leçons retenues.

Les participants ont proposé:

- Le démarrage avec des mesures progressives, gérables et la reconnaissance de petits succès (par exemple, l'inclusion de la braille sur les cartes professionnelles, le gain d'une réputation d'environnement bâti accessible, la démonstration d'une culture organisationnelle favorable à l'accessibilité)
- Le démarrage avec foi dans le processus ou dans l'idée de réalisation de l'excellence en matière d'accessibilité
- La définition d'une voie évolutive, avec des niveaux déterminés de manière itérative à mesure que le modèle arrive à maturité
- Les premières mesures qui pourraient à court terme servir de base pour la croissance à l'échelle à long terme

Il y avait une discussion robuste autour de la place que la technologie pourrait occuper dans ce processus. Un modèle de certification évolutif pourrait s'adapter à l'innovation technologique avec plus de souplesse que la législation et les normes, en fournissant un complément vivant, évolutif aux cadres réglementaires. En outre, la technologie ouvre des canaux robustes pour saisir l'expérience individuelle et les réactions, permettant aux utilisateurs finaux de posséder et d'influencer le modèle tout au long de son évolution.

## Définition de ce à quoi la Certification d'accessibilité s'apparente

Les participants se sont sentis concernés par la question de savoir si le processus avait une définition précise de l'accessibilité, si la certification serait le seul modèle considéré (contre, par

exemple, la reconnaissance), et qui mettrait en œuvre un tel modèle.

### Définition de la Certification

En pensant à des modèles potentiels, plusieurs participants étaient sceptiques quant au mot certification et ses implications. Les participants estiment que la certification implique une certaine rigueur ou un ensemble de critères définis, ressemblant à une seconde série de réglementations.

- Une « liste de contrôle » des risques d'une approche excluant certaines considérations, normes, ou communautés de la discussion, allant à l'encontre de l'idée d'un modèle évolutif, appartenant à l'utilisateur
- Il y avait un manque de clarté sur la façon dont la certification est compatible avec les autres initiatives de la LAPHO
- Les participants craignent que la certification serait une distraction pour l'application et la conformité à la LAPHO
- Les nouvelles normes pourraient servir comme un fardeau réglementaire inutile pour les entreprises, en détournant le soutien et les ressources des initiatives existantes ou initiées par les communautés

D'autre part, de nombreux participants ont estimé que le modèle de certification n'a pas nécessairement besoin de ressembler à la certification traditionnelle (i.e. un ensemble rigide de normes ou un cadre institutionnel), mais plutôt pourrait:

- Être basé sur l'expérience de la clientèle en matière d'accessibilité
- Reconnaître les petits changements culturels qui intègrent l'accessibilité dans la marque d'une entreprise

Comme l'a dit un participant: « Il ... doit y avoir une priorité à encourager ces entreprises à chercher des façons novatrices d'intégrer l'accessibilité, que ce soit en termes de fabrication des produits ou de service à la clientèle ». Cela permettrait de promouvoir la sensibilisation, tout en évitant l'approche de liste de contrôle souvent privilégiée par les modèles traditionnels de certification.

### Incitation au Changement de Culture

Faisant écho à des séances précédentes, la plupart des participants ont convenu qu'un modèle d'incitation des entreprises au changement de culture pourrait compléter la mise en œuvre.

Ils ont suggéré une approche à plusieurs volets, en intégrant l'éducation et des mesures

simples, concrètes.

### Sensibilisation sur l'économie de l'accessibilité

Une campagne de sensibilisation pourrait servir de plateforme pour l'échange d'informations sur les avantages de l'accès universel, des exemples de bonnes pratiques de services accessibles (par exemple, la Ville de Vancouver), et le retour sur investissement des opérations accessibles. Un participant a déclaré: « Les ormes ne sont pas suffisantes. Il n'y a aucune ligne directrice pour quelqu'un qui veut bien faire les choses... Les gens ne sont pas nécessairement d'attitude en ce qu'ils ne veulent pas le faire. C'est juste qu'il n'existe pas suffisamment d'informations précises ». La sensibilisation permettrait de promouvoir l'idée que l'accessibilité est une fondation de l'entreprise, et que les solutions profitent à tous.

Comme l'a déclaré un participant:

« En faisant une chose pour une personne, vous ne le faites pas pour un, mais vous le faites littéralement pour tout le monde. Vous érigez des processus plus efficaces et plus productifs et plus rentables. »

Les participants ont mis l'accent sur:

- Un modèle de certification qui aurait besoin de communiquer clairement les avantages économiques des opérations accessibles, ainsi que la perte économique de celles qui restent inaccessibles
- Les entreprises avaient besoin d'un argument plus fort que celui qui consiste à dire que c'est "la bonne chose à faire" afin de voir la valeur d'aller au-delà de la conformité.

Les participants ont à ce niveau opéré une distinction entre l'analyse de rentabilisation et l'argument économique de l'accessibilité.

- L'analyse de rentabilisation sera différente pour chaque entreprise et peut ne pas toujours justifier l'accessibilité à court terme
- L'argument économique justifie l'accessibilité comme un bien à long terme en termes d'équité et d'affaires: il déplace l'attention sur l'expérience de l'accessibilité, permettant aux entreprises de « monétiser l'argument d'une manière orientée vers la communauté »

L'investissement dans l'accessibilité pourrait être minime par rapport aux coûts sociaux et financiers à long terme associés à une société qui exclut une grande partie de sa population.

Sur ce point, certains participants ont exhorté les autres à se rappeler que la sensibilisation des droits de l'homme et l'équité devraient être le stimulus derrière tout argument économique en faveur du changement culturel.

## Solutions simples

Pour une action de sensibilisation, les participants ont suggéré d'utiliser un langage familier aux entreprises, en présentant un faible coût, des solutions pratiques, et en remontant aux besoins des clients comme centre de toute entreprise.

Les participants ont mis l'accent sur:

- Les petites organisations font face à des contraintes de capacités, tandis que les grandes organisations sont déjà surchargées par la réglementation;
- Les solutions devraient se focaliser sur les réalités quotidiennes des entreprises et fournir des incitations qui l'emportent sur les coûts de mise en œuvre
- Les incitations pourraient être fondées sur des arguments financiers ou la reconnaissance ou encore elles pourraient illustrer les conséquences de la non-accessibilité
- Étant donné les bons outils, les entreprises peuvent devenir accessibles; un modèle devrait aborder pourquoi elles ne l'ont pas fait ou ne le font pas
- Construire une marque autour de l'accessibilité permettrait aux entreprises d'intégrer le concept dans leur modèle d'exploitation
- La possibilité de faire appel à des bases de clientèle existantes et inexploitées serait une incitation majeure pour les entreprises
- La croissance démographique des personnes âgées et des personnes handicapées rend l'accessibilité de plus en plus difficile à ignorer
- Le changement est en cours, et les entreprises doivent s'y adapter

## Promotion de l'inclusion et des Solutions à l'initiative des Communautés

L'inclusion et les communautés étaient les thèmes dominants tout au long des discussions de la journée. Les participants ont identifié la collaboration comme fondamentale dans la conception, la portée et la mise en œuvre d'un modèle d'accessibilité.

## Réseaux de Soutien Communautaire

Les participants ont convenu que le modèle de certification devrait être conduit par les communautés. Il doit être élaboré avec la participation des personnes handicapées ainsi que les entreprises et les experts des secteurs publics et à but non lucratif en la matière. Comme l'a déclaré un participant: « amener le monde des affaires à nous demander ce qu'il doit faire. Répondons à leurs questions et aidons-les à atteindre l'objectif ».



Ce modèle, une fois développé, doit tenir compte des personnes avec un large éventail de handicaps, de personnes âgées, et des personnes avec des handicaps 'invisibles'.

Les participants ont proposé:

- Des partenariats ou des mentorats communautaires pourraient promouvoir des avocats de l'accessibilité et rendre les ressources facilement disponibles pour les entreprises communautaires.
- Certains ont suggéré comme premiers adoptants les banques ou les chefs d'entreprise mentors potentiels, d'autres ont suggéré la certification des personnes ayant un vécu des cas d'obstacles à l'accessibilité
- Une coalition d'organismes publics et à but non lucratif ou d'organismes communautaires ayant une expérience dans la mise en œuvre de l'accessibilité pourrait appliquer les leçons retenues dans leur propre secteur pour soutenir les partenariats entre entreprises
- Les participants ont proposé des modèles existants dans les sphères universitaires et à but non lucratif ou des organismes publics orientés vers la clientèle comme sites pilotes appropriés.

Un modèle hybride pourrait impliquer des Associations d'amélioration des activités ou des Comités consultatifs municipaux servant d'organes de coordination et travaillant avec les personnes handicapées comme des experts en la matière. Un petit groupe de discussion a souligné qu'un modèle de certification ne pourrait être efficace que s'il se focalise sur l'écosystème des entreprises. Les fabricants et les fournisseurs doivent également construire leurs produits et services en ayant à l'esprit l'accessibilité afin que le système puisse fonctionner.

### Langue commune et Définitions claires

Des groupes ont souligné que l'établissement d'un lexique commun serait critique dans l'établissement de partenariats et le rapprochement des communautés. Une compréhension commune des concepts de base tels que « l'inclusion » ou « l'accessibilité » permettrait à de multiples initiatives communautaires et à base d'établir des objectifs communs entre eux et avec les milieux d'affaires.

Les participants ont proposé:

- Un lexique commun qui pourrait être basé sur le langage et les symboles universels, avec un accent sur l'accès et la conception universels
- « Parler la même langue » serait essentielle à la réalisation d'un impact plus large

- La marque de l'accessibilité pourrait se construire à partir de cette communauté, servant à communiquer clairement les objectifs et les idées derrière un modèle de certification

## Optimisation des outils existants

Beaucoup de participants ont noté que la roue n'a pas à être recréée, il existe de nombreux outils disponibles. Ces outils pourraient améliorer la compréhension par les entreprises des exigences d'accessibilité et la façon de prendre des mesures concrètes.

## Association des Ressources et des Entreprises

En discutant de la conception du modèle, les participants ont suggéré de tirer parti de la richesse des outils existants. Ces outils comprennent des cas de boîtes à outils commerciales, des normes d'excellence, et de crowdsourcing pour identifier les services accessibles. Des modèles publics et à but non lucratif existants pourraient s'étendre au contexte de l'entreprise. Certains participants ont cependant fait valoir qu'il y avait des écarts entre ce que les modèles et les normes couvrent actuellement et une réelle accessibilité.

- L'infrastructure de soutien à ceux qui travaillent déjà sur des modèles d'accessibilité pourrait être renforcée avec l'intégration et la collaboration entre les communautés
- Alors que la plupart des participants ont convenu qu'il n'y avait pas lieu de « réinventer la roue », la plupart ont également pensé qu'il devait y avoir un cadre d'évaluation afin de déterminer quels outils fonctionnent bien et comment ils pourraient être mis à profit dans le contexte du secteur privé

Deux questions centrales ont animé la discussion: comment motiver le changement et qui motiver? Devons-nous récompenser les comportements, prendre des mesures incitatives par le biais de moteurs commerciaux ou appliquer les conséquences? Motivons-nous les consommateurs ou des entreprises?

- Plusieurs participants ont mis en avant la notion de particuliers comme une grande ressource inexploitée
- Les personnes ayant vécu des expériences d'obstacles à l'accessibilité pourraient servir d'experts en la matière
- L'expérience vécue pourrait également servir d'outil de mesure en elle-même

Un participant a déclaré: « Les gens utilisent les services tous les jours ... ils sont la mesure de l'excellence. » De nombreux participants ont vu dans la technologie le potentiel pour exploiter l'expérience individuelle comme point de départ.

Cliquer sur « j'aime » ou en manifester son soutien par des « étoiles dorées » ou des notes est une approche individuelle, à l'initiative du public qui pourrait servir à accumuler des données et

à soutenir davantage l'évolution du modèle à l'échelle organisationnelle ou systémique.

## Prochaines étapes

Nous allons lancer la phase 2 du processus de consultation sur la certification début 2016, avec deux objectifs: donner la priorité et explorer en profondeur les questions identifiées dans la Phase 1 et mettre en avant plan de modèle de certification et des considérations de mise en œuvre.

Dans l'intervalle, la discussion se poursuit sur [certifiedforaccess.ca](http://certifiedforaccess.ca). Veuillez partager vos pensées, histoires et ressources pour aider à créer un processus qui favorise l'accessibilité pour tous les Ontariens.

Nous tenons à remercier tous ceux qui ont participé jusqu'à ce jour à nos consultations de la phase 1, soit en personne, par téléphone ou en ligne.

## Liste des participants à la Séance intercommunautaire