



CONSULTATION SUR L'HOMOLOGATION DE L'ACCESSIBILITÉ

Rapport de la phase 1 – Détermination des
enjeux

Mars 2016

Contents

Le projet d'homologation de l'accessibilité	4
Inquiétudes par rapport à l'homologation	5
L'éventail de l'homologation	6
Modèle d'homologation pour les entreprises	7
Points forts et défis inhérents à un modèle d'homologation réussi.....	8
Consultation et participation du public.....	10
Principaux thèmes et principales considérations.....	11
Gouvernance et leadership	11
Points de discussion clés	11
Points pour un dialogue approfondi.....	13
Principales choses à retenir pour la conception du modèle	14
Conception du modèle	14
Principaux points de discussion	14
Autres points de discussion.....	16
Principales choses à retenir pour la conception du modèle	17
Aspect financier et autres incitatifs pour les entreprises.....	18
Principaux points de discussion	18
Autres points de discussion.....	20
Principales choses à retenir pour la conception du modèle	21
Modèle de revenus.....	21
Principaux points de discussion	22
Autres points de discussion.....	22
Principales choses à retenir pour la conception du modèle	23
Mise en œuvre et portée	23
Principaux points de discussion	23
Autres points de discussion.....	24
Principales choses à retenir pour la conception du modèle	25
Prochaines étapes.....	25
Phase 2 (février et mars 2016)	25
Clôre le défi et rapport final (mars à avril 2016)	25
Phase 3 (avril à mai 2016)	26

Note aux lecteurs	26
Annexe A - le processus de consultation et de rapport	27

Le projet d'homologation de l'accessibilité

Selon les principes de la conception universelle, quand on conçoit des choses qui tiennent compte de la vaste gamme des capacités humaines, on crée des choses qui sont plus faciles d'utilisation pour tous. Dans la vie publique, cet accès universel se traduit par des avantages pour tous ceux et celles qui planifient, fournissent ou utilisent des produits et des services. Par conséquent, les mesures à prendre pour que les entreprises fassent leur part, pour renforcer les fondements et pour promouvoir un changement de culture général, mesures indiquées dans le Plan d'action sur l'accessibilité de l'Ontario, seront non seulement à l'avantage d'un Ontarien sur sept aux prises avec une invalidité, mais aussi de tous les Ontariens et des visiteurs de l'Ontario.

En s'engageant à réaliser ce plan, le gouvernement de l'Ontario reconnaît qu'une stratégie comportant plusieurs facettes permettra de mieux surmonter les obstacles auxquels les Ontariens atteints d'invalidités font face en tant que citoyens, que consommateurs et qu'employés. Un modèle indépendant et volontaire d'accessibilité certifiée pourrait constituer une facette importante de cette stratégie, car elle permettrait de promouvoir la valeur de l'accessibilité au-delà du cadre de référence actuel prescrit par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. Le modèle d'homologation sera conçu et mis en œuvre par les personnes qui seront les plus touchées, soit les Ontariens qui ont vécu des expériences en matière d'obstacles à l'accessibilité, qu'il s'agisse de consommateurs ou d'entreprises. Cela s'accomplira par le biais d'un processus de consultation publique et d'un travail de conception concertée. Au bout du compte, ce processus permettra aux utilisateurs de développer un modèle qui conviendra le mieux à leurs besoins.

D'une personne à l'autre, l'accessibilité peut avoir une signification différente, mais de manière générale, l'accessibilité signifie qu'il faut être respectueux, qu'il faut être inclusif et qu'il faut donner un accès universel, sans égard aux capacités de la personne. Dans le cas des personnes souffrant d'invalidités, l'accessibilité permet leur inclusion à la main-d'œuvre et à l'économie. Dans le cas des entreprises, l'accessibilité donne l'occasion de cibler une plus grande clientèle et d'accroître la productivité en accueillant une gamme de talents plus vaste au sein de la main-d'œuvre. Selon les estimations du Martin Prosperity Institute, en Ontario, l'accessibilité accrue pourrait avoir pour effet d'augmenter le PIB par habitant dans une mesure de 600 \$ par année.¹ Un programme d'homologation de l'accessibilité pourrait permettre :

- ♦ de réduire les obstacles en matière d'attitude et de promouvoir la valeur de l'accessibilité;

¹ Releasing Constraints: Projecting the Economic Impacts of Increased Accessibility in Ontario. Rep. Martin Prosperity Institute, s.d. Web. Juin 2015.

- ◆ d'inciter les organisations à mieux comprendre ce qu'elles peuvent faire pour rehausser leur accessibilité et comment leur organisation peut bénéficier de l'accessibilité;
- ◆ de donner à une plus grande gamme de personnes un accès amélioré aux biens et aux services;
- ◆ d'appuyer un changement de culture graduel pour accepter le fait que l'accessibilité est rentable, si bien que l'accessibilité ferait partie du quotidien de chacun.

L'homologation de l'accessibilité ne remplacera pas, ne modifiera pas, ni ne chevauchera le cadre juridique de la LAPHO. L'homologation ne sera pas un moyen de vérifier la conformité à la LAPHO, mais plutôt, il s'agira d'une occasion volontaire, pour les organisations, de faire figure de chefs de file en matière d'accessibilité et de montrer le degré d'accessibilité que les organisations peuvent atteindre. Un fait encore plus important que la visibilité accrue pourrait être l'occasion de mettre la barre plus haute et d'encourager des degrés d'accessibilité encore plus grands à l'échelle de la société. Le modèle d'homologation ne favoriserait pas ni ne vérifierait la conformité à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il aurait plutôt pour effet de mettre l'accent sur les « champions » de l'accessibilité et d'inciter les autres à aller au-delà de la conformité.

Inquiétudes par rapport à l'homologation

Le mandat de la phase 1 était d'évaluer le niveau d'intérêt pour un modèle d'homologation de l'accessibilité, ainsi que de tenir une discussion équilibrée sur les défis, les occasions et la viabilité de cette approche. À l'issue des discussions de la phase 1, une tension clé est ressortie : certains participants pensaient qu'un modèle d'homologation porterait atteinte aux efforts actuels de respect de la LAPHO et du Code, or que d'autres trouvaient qu'un modèle d'homologation pourrait ajouter aux efforts actuels d'application de la loi.

La plupart des participants étaient d'avis qu'un système volontaire et basé sur la reconnaissance pourrait avoir un certain succès à rehausser le respect de l'accessibilité, preuve que le projet devrait continuer. Cependant, certains participants et certains membres du public avaient de sérieux doutes qu'un modèle d'homologation de l'accessibilité puisse jouir de crédibilité et d'applicabilité, confondant et distrayant des efforts d'application de la LAPHO et pouvant mal diriger des fonds publics dans des efforts portant atteinte à l'accessibilité en Ontario. Ces inquiétudes étaient au cœur de la viabilité d'un modèle d'homologation de l'accessibilité, peu importe le concept ou la mise en œuvre.

Certains se méfiaient du financement et des efforts envers un programme volontaire or que les normes légales selon la LAPHO ne sont pas appliquées. La rétroaction suggérait que le gouvernement devrait se concentrer sur la conformité plutôt que d'élaborer de nouveaux systèmes redondants. Le processus d'homologation pourrait

diminuer ou être perçu comme un remplacement aux vérifications exhaustives de la LAPHO ou aux inspections et aux normes que les organismes doivent respecter. De plus, les participants ont identifié que le Code dépasse déjà la LAPHO et que les entreprises devraient viser ces plus hautes normes.

Les entreprises et les consommateurs pourraient ne pas être au courant que l'homologation, bien qu'elle se base explicitement sur des actions qui outrepassent la conformité, ne peut garantir la conformité. Cela diminuerait la certitude des consommateurs et la confiance en la conformité et l'homologation, si cette dernière devait aller de l'avant.

D'autres inquiétudes portaient sur la nature indépendante et privée du programme proposé. Le modèle ne serait pas soumis aux mêmes niveaux de responsabilisation et de transparence qu'un programme géré par le gouvernement. De surcroît, la norme d'accessibilité pourrait ne pas garantir un vrai accès, qu'elle soit basée sur les normes de la LAPHO ou des normes plus hautes. Finalement, l'organisme chapeautant le modèle, à but lucratif ou non, pourrait bénéficier d'un meilleur profil et des revenus potentiels.

L'éventail de l'homologation

L'homologation se rapporte à un « processus, souvent réalisé par une tierce partie, visant à vérifier qu'un produit, un procédé ou un service adhère à un ensemble donné de normes et/ou de critères ».² À ce titre, le terme comprend une vaste gamme de modèles dont la portée, la conception, la structure incitative et le leadership diffèrent. L'homologation pourrait être :

- ◆ de nature non institutionnelle (c'est-à-dire qui dépend de l'externalisation ouverte (crowdsourcing)) ou de nature institutionnelle (c'est-à-dire qui dépend d'une organisation centrale);
- ◆ à trois niveaux ou à un niveau; en fonction d'une cote ou d'une note réussite/échec;
- ◆ propre à des secteurs en particulier ou propre à l'ensemble du réseau; propre à un secteur géographique ou pouvant se transférer à d'autres juridictions;
- ◆ propre à un secteur démographique (c'est-à-dire un certain secteur fonctionnel ou un certain secteur d'intérêt) ou inclusif dans une certaine mesure

Le lecteur doit considérer les constatations émanant de ce rapport comme une première étape permettant de déterminer dans quelles circonstances un modèle d'accessibilité pourrait mieux s'intégrer à l'éventail de l'homologation.

² Matus, Kira. "Standardization, Certification, and Labeling: A Background Paper for the Roundtable on Sustainability Workshop January 19-21, 2009." *Certifying Sustainable? The Role of Third-Party Certification Systems: Report of a Workshop* (2009): 79-104.

Modèle d'homologation pour les entreprises

Bien que ce processus soit ouvert, et sans idée préconçue de la forme que prendrait une homologation de l'accessibilité, le choix du modèle devrait motiver les entreprises à incorporer l'accessibilité dans leurs opérations et leur prestation de services. Chaque entreprise, peu importe le secteur ou la taille, devrait voir l'accessibilité comme une valeur et l'homologation comme viable dans leur contexte.

À travers nos discussions, nous avons posé trois questions aux entreprises :

- 1) Qu'est-ce qui vous motive à apporter des changements à votre entreprise?
- 2) Qu'est-ce que l'homologation pourrait vous apporter?
- 3) Comment décririez-vous votre niveau de sensibilisation ou de confort par rapport à l'accessibilité?

Selon plusieurs perspectives industrielles, les différents propriétaires d'entreprises ont identifié l'amélioration de l'expérience des consommateurs, l'augmentation de revenus, une plus grande clientèle, une meilleure image de marque et une meilleure commercialisation comme incitatifs clés pour changer leurs modèles d'affaires. Par exemple, un entrepreneur voyait un manque dans le marché pour des solutions de communication accessible et en a profité pour élaborer un service novateur pour les corporations qui cherchent à améliorer leur offre de service. L'expérience des clients peut être liée à une augmentation de leur satisfaction et un produit exceptionnel ou la conception d'une expérience.

En particulier, les propriétaires d'entreprises avec un haut niveau de sensibilisation et une expérience avec l'accessibilité ont vu le lien entre ces incitatifs clés et l'homologation. L'homologation pourrait les aider à augmenter leur clientèle, à diversifier leurs services et à accueillir de nouveaux employés talentueux, ce qui augmenterait leurs revenus. Les entreprises pourraient se positionner de façon proactive pour profiter de l'augmentation de la demande pour des pratiques d'affaires socialement responsables, du marché des personnes avec un handicap, et de la grande population des personnes âgées. La reconnaissance et la visibilité des entreprises qui démontrent une excellence en accessibilité sont un autre encouragement pour le changement.

Bien que certains propriétaires d'entreprises avaient un haut niveau de sensibilisation par rapport à l'accessibilité, cela était dû à une expérience passée dans le domaine. Bien que plusieurs employeurs se décrivaient comme dédiés à la diversité et à l'inclusion, plusieurs ne savaient pas du tout comment améliorer l'accessibilité. Certains participants ont suggéré qu'une approche plus efficace et responsable inclurait des normes claires, complètes et publiques et une application de la LAPHO. D'autres ont mis de l'importance sur le fait que des ressources existent sur les obligations légales envers l'accessibilité, mais il faudrait aussi améliorer la sensibilisation à l'accommodation des besoins spécifiques à leur communauté.

Points forts et défis inhérents à un modèle d'homologation réussi

Selon un examen par juridiction réalisé par Deloitte à l'été 2015, il existe certains points forts et certains défis qui s'appliquent à toute la gamme de modèles d'homologation possibles. Cette constatation émane de la comparaison de 17 programmes globaux et du dépouillement de la documentation portant sur l'homologation. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive; elle sert plutôt de point de départ favorisant des discussions plus approfondies.

Tableau 1 - Points forts et défis susceptibles d'être liés à l'homologation³

Points forts	Défis
<ul style="list-style-type: none">♦ Crédibilité - En particulier, l'indépendance et l'objectivité qu'offre le fait d'avoir des agents d'homologation indépendants sont considérées comme d'importants points forts.♦ Harmonisation des incitatifs grâce à la participation de multiples parties prenantes - Les programmes d'homologation offrent la possibilité d'une participation plus inclusive et durable à de multiples parties prenantes, ce qui les aide à mieux harmoniser les mesures incitatives en vue de résultats améliorés.	<ul style="list-style-type: none">♦ Minage des efforts déjà faits - Les programmes d'homologation doivent être conçus et positionnés avec soin afin de bien se greffer aux normes déjà en vigueur et aux efforts déployés sur le terrain. À défaut de cela, il en résultera des contradictions et de la confusion sur le marché.♦ Possibilité d'un biais envers les organisations donnant le meilleur rendement et adoption restreinte de l'homologation par les PME - Les petites et moyennes entreprises « pourraient ne pas disposer des ressources financières et humaines nécessaires... et risquent de ne pas comprendre les avantages financiers de l'homologation".⁴ La participation de multiples parties prenantes, grandes et petites, peut aider à relever ces défis.

³ "Certifiably Sustainable? The Role of Third-Party Certification Systems." National Research Council, 2010. July 2015.

<http://www.nap.edu/openbook.php?record_id=12805>.

⁴ Mining Certification Evaluation Project. Rep. Janv. 2006.

<http://commdev.org/files/683_file_MCEP_Final_Report_Jan2006.pdf>.

Points forts	Défis
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Augmentation de la sensibilisation et influence du comportement du marché - Les programmes d'homologation peuvent inciter les organisations à pousser plus loin les objectifs sociaux et environnementaux, au- ♦ Rehaussement et influence des normes et règlements actuels et futurs - L'homologation peut servir d'outil pour rehausser les normes et les règlements gouvernementaux actuels (LEED et B Corp, par exemple). ♦ Officialisation et harmonisation des normes et des pratiques exemplaires - L'homologation peut aider à réduire la confusion sur le marché grâce à l'officialisation et à l'harmonisation des pratiques exemplaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Élimination des organisations qui donnent un moins bon rendement - L'homologation ne prévoit pas nécessairement de conséquences pour les organisations qui donnent un moins bon rendement. Par conséquent, il ne s'agit pas nécessairement de la manière ♦ Profiteurs - Les organisations qui ne participent pas à l'homologation pourraient tout de même en profiter si l'homologation n'est pas clairement définie, suivie et évaluée. ♦ Durabilité - Pour que les programmes soient durables, il faut qu'on y accorde constamment de l'attention et qu'ils aient suffisamment de souplesse pour s'adapter aux circonstances en évolution constante. Si ce n'est pas le cas, la pertinence, la légitimité et la crédibilité du programme peuvent en jeu.

L'équilibre d'un programme tenant compte de ces points forts et de ces défis différera en fonction de la conception et de l'approche du modèle. Une approche non institutionnelle ou d'externalisation ouverte (crowdsourcing) peut facilement s'adapter à la technologie et aux règlements changeants. Cela dit, ce genre d'approche peut avoir pour effet de mettre les pratiques exemplaires en évidence au lieu de les harmoniser sérieusement. À l'autre bout de l'éventail, une approche purement institutionnelle pourrait aider à officialiser et à harmoniser les normes en leur conférant une grande crédibilité. Cependant, cette structure plus rigide pourrait avoir pour effet de contredire les efforts actuels ou de s'en écarter. Elle pourrait aussi ne pas présenter suffisamment de souplesse pour s'adapter aux divers types d'entreprises et capacités.

En s'appuyant sur le même examen par juridiction des programmes actuels, Deloitte a déterminé six grandes considérations en vue de la conception d'un modèle d'homologation réussi. Même si chaque facteur a reçu une pondération plus ou moins

⁵ Certifiably Sustainable? The Role of Third-Party Certification Systems." National Research Council, 2010.

grande en fonction du contexte du programme, les programmes réussis (pour ce qui est de la visibilité, de l'acceptation, de la portée, de l'appui des utilisateurs, etc.) incorporaient, dans une certaine mesure, la plupart des critères ou tous les critères. Les participants au processus de consultation sur l'homologation de l'accessibilité peuvent déterminer comment ces facteurs s'appliquent au contexte du monde des affaires de l'Ontario :

1. le besoin de faire participer de multiples parties prenantes durant le processus de développement de l'homologation;
2. le besoin de bien comprendre les thèmes sous-jacents et les objectifs du programme d'homologation;
3. le besoin d'élaborer des normes équilibrées, souples et ajustées aux objectifs sous-jacents du programme;
4. le recours à une agence d'homologation tierce de confiance pour fournir une garantie crédible, indépendante et objective en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs du programme;
5. l'utilisation de logos et d'autres mesures incitatives pour susciter l'intérêt et inciter à l'homologation;
6. l'adoption d'un programme pilote et de procédures bien définies de suivi et d'évaluation pour assurer la durabilité et la réussite à long terme.

Consultation et participation du public

Les personnes touchées par le modèle d'homologation de l'accessibilité, y compris celles qui possèdent des connaissances directes à ce sujet et de l'expertise, s'identifieront à sa conception et à son développement. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (la Direction générale) a retenu les services de Deloitte pour qu'elle organise une consultation publique ouverte faisant appel à de multiples parties prenantes pour catalyser ce processus. Les défenseurs de l'accessibilité, les personnes aux prises avec des invalidités, les entreprises, les experts en homologation, les organisations sans but lucratif et le secteur public en général se rassembleront par le biais de diverses plateformes dans le but de présenter des recommandations à l'intention de l'agent d'homologation éventuel (voir ci-dessus) à propos des objectifs, de la conception, de la faisabilité et de la mise en œuvre d'un modèle d'homologation de l'accessibilité.

Ce processus diffère des consultations gouvernementales habituelles, qui ont tendance à être privées, réglementées et façonnées par le gouvernement. Ce projet nécessite la participation constante du public. Il recourt également aux médias sociaux et à une plateforme en ligne, certifiepouraccs.ca, afin que le processus soit toujours transparent et ouvert. Le modèle qui résultera de ce processus sera le fruit des efforts des parties prenantes. Sa crédibilité découlera de l'approbation du public.

Au bout du compte, la consultation et la participation du public, c'est une affaire de confiance et d'ouverture. Pendant que les parties s'affaireront à explorer quel genre de modèle d'homologation de l'accessibilité elles désirent avoir, on espère qu'elles approfondiront leurs connaissances des intérêts qu'elles ont en commun, utiliseront des termes semblables, clarifieront les enjeux et les possibilités, puis créeront de nouveaux outils, de nouveaux systèmes et de nouvelles pratiques afin de favoriser une action concertée. Cela pourrait donner lieu à une culture de collaboration, à un apprentissage continu et à la gestion efficace du changement. Ce genre de renforcement de la communauté permet de gérer les intérêts collectifs et fait ressortir les possibilités, pour la communauté, de travailler de concert pour résoudre les problèmes susceptibles de survenir.

Principaux thèmes et principales considérations

Cinq thèmes principaux ont découlé des discussions de la phase 1, discussions qui ont eu lieu en personne, en ligne, au téléphone et face-à-face. Les groupes de travail de la phase 2 se serviront de ces cinq thèmes comme fondement en vue d'une discussion plus approfondie au sujet de la conception, du développement et de la mise en œuvre d'un modèle d'homologation.

Gouvernance et leadership

Les participants ont tenté de déterminer qui pourrait diriger, promouvoir et mettre en œuvre un modèle d'homologation de l'accessibilité. Les groupes de travail de la phase 2 pourraient considérer comment faire en sorte que la personne qui dirige le modèle représente une diversité de perspectives tout en s'aidait des réseaux existants.

Points de discussion clés

Assurer une représentation diversifiée à chaque étape

- ◆ La collaboration et le partenariat devraient être à la base de la conception, du développement et de la mise en œuvre d'un modèle d'homologation, et prendre soin d'avoir une représentation équilibrée entre les faits vécus et l'expertise technique
 - Les personnes atteintes d'invalidités devraient être présentes à chaque étape du processus pour représenter une gamme de perspectives et de faits vécus; l'accessibilité est différente pour tous et elle doit être définie de sorte qu'aucune voix ne soit laissée pour compte
 - Les gens avec une expertise technique en facilitation, en homologation, et en normes de la LAPHO devraient être impliqués à diriger l'élaboration et la mise en œuvre
- ◆ Les participants s'inquiétaient du fait qu'une organisation puisse exercer une influence indue sur la conception et la mise en œuvre du modèle
 - Les représentants d'une vaste gamme de communautés et d'intérêts devraient faire partie de toutes les étapes du développement et de la mise

- en œuvre; un réseau de soutien risque d'encourager l'acceptation du modèle plus facilement qu'un organisme de mise en œuvre centralisé
- L'agence ou les agences d'homologation et ses/leurs partenaires doit/doivent avoir de la crédibilité dans toutes les communautés (par exemple : francophones, anglophones, monde des affaires et défenseurs)
 - ◆ Les entreprises doivent être évaluées en fonction de leur expérience en matière d'accessibilité et non pas en fonction de leurs revendications
 - Les utilisateurs des installations et des services jugeraient l'accessibilité d'un endroit
 - ◆ Un modèle d'homologation pourrait s'inspirer de la perspective des individus pour lesquelles l'accessibilité est difficile, que ce soit en homologuant des individus ou en passant par des comités consultatifs
 - Le mouvement sensible à l'âge, par exemple, se penche sur des expériences vécues dans la vie de tous les jours qui pourraient servir de modèles

Promouvoir des réseaux communautaires de soutien et de dialogue

- ◆ Le modèle pourrait repérer les champions ou les leaders de l'excellence qui affichent un rendement supérieur sur le plan de l'accessibilité, inciter les autres entreprises à leur emboîter le pas, promouvoir des exemples de pratiques exemplaires et créer des chemins favorisant la collaboration et conférant un sens de communauté
 - Les champions pourraient être du privé, d'un secteur en particulier, ou des représentants de la perspective des petites entreprises
- ◆ Les organisations établies de recherche et de défense pourraient jouer un rôle clé dans la conception et la mise en œuvre d'un modèle d'homologation. Elles pourraient s'appuyer sur leurs pratiques exemplaires et leur expertise dans un domaine donné pour aboutir à une compréhension commune et favoriser la collaboration
- ◆ Les communautés de l'accessibilité et des affaires devraient communiquer ensemble et collaborer entre elles. Les entreprises pourraient bénéficier de savoir qu'est-ce qu'un modèle d'homologation leur apportera et comment amorcer le processus
- ◆ Un ensemble universel de normes d'accessibilité pourrait être intégré aux programmes d'études portant sur le domaine des affaires, des sciences informatiques et d'autres programmes, ce qui pousserait les nouvelles entreprises à élaborer des stratégies uniques et concurrentielles en matière d'accessibilité

Établir des relations de mentorat et de partenariat

- ◆ Le modèle pourrait recourir aux champions de l'accessibilité relevant de divers réseaux, en établissant des points de coordination centraux (comme les associations s'occupant de l'amélioration des entreprises ou les chambres de commerce) pour les petites et moyennes entreprises ainsi que pour faciliter les relations de mentorat et les partenariats

- ◆ La collaboration, qu'elle soit facilitée par l'agence d'homologation ou par un point de coordination central, pourrait être « entre les mains » des entreprises ou pourrait prendre la forme du partage des pratiques exemplaires entre les établissements éducatifs, les grandes organisations à but lucratif ou sans but lucratif et les entreprises plus petites
 - Le leadership d'un secteur en particulier pourrait être le point de contact entre plusieurs partenaires locaux
 - Les partenariats pourraient miser sur l'ensemble des compétences et des expériences des différentes entreprises et organisations existantes, ce qui donnerait lieu à une approche fondée sur les initiatives et sur les besoins particuliers de chaque communauté
 - Des relations de mentorat pourraient se former à l'interne, mais elles respecteraient des critères bien définis par un agent d'homologation reconnu, crédible et fiable ayant une obligation de rendre compte
 - L'agent d'homologation ou l'organisme de coordination pourrait mettre sur pied un registre public faisant état des mentors disponibles et des mentorés intéressés

Points pour un dialogue approfondi

Bien que les participants étaient tous d'accord que les derniers points étaient des considérations de base, les groupes de travail de la phase 2 pourraient discuter des points suivants :

- ◆ Est-ce que les mentors en matière d'accessibilité seraient d'autres entreprises (comme celles qui auraient été homologuées dès les débuts), de grandes organisations (comme les grandes banques), des personnes atteintes d'invalidités ou des organisations faisant partie du secteur sans but lucratif ou du secteur public?
- ◆ Est-ce que les mentorats et les partenariats seraient structurés à l'interne ou incités à se développer à l'interne?
- ◆ Est-ce que la coordination viendrait du secteur public (comme les conseils consultatifs municipaux, le Conseil provincial de partenariats), du secteur privé (comme les associations d'amélioration des entreprises, les chambres de commerce), les établissements éducatifs ou le secteur sans but lucratif?
- ◆ Est-ce qu'une organisation ou une association d'organisations s'approprierait du modèle et assurerait sa mise en œuvre?
 - Dans quelle mesure le leadership du modèle d'homologation serait-il centralisé ou décentralisé?
 - Est-ce qu'un leadership centralisé donnerait trop de pouvoir à un groupe ou à une perspective? Est-ce qu'un modèle décentralisé serait suffisamment structuré pour responsabiliser les entreprises?
- ◆ Comment les organisations ou les partenaires locaux participeraient-ils au processus

Principales choses à retenir pour la conception du modèle

Les participants s'entendent pour dire qu'un programme coopératif dirigé par la communauté et doté d'un leadership inclusif et varié serait plus susceptible de réussir. Cela dit, les participants ne s'entendaient pas tous quant à qui devrait mettre le modèle en oeuvre.

« Les experts en la matière sont les personnes qui ont vécu les faits. Ils doivent être des collaborateurs clés de ce processus. »

Conception du modèle

Les participants ont discuté à la fois des principes directeurs et des considérations de conception pratique entourant un modèle d'homologation de l'accessibilité. Les participants ont fait remarquer qu'il faudrait que le modèle d'homologation soit simple, fluide et évolutif. Il faudrait aussi qu'il puisse être adapté à diverses exigences en matière d'accessibilité et à divers types d'entreprises. Il devrait aussi comprendre des éléments de sensibilisation et des actions concrètes.

Principaux points de discussion

Faire la distinction entre homologation et conformité

- ◆ L'homologation reconnaîtrait les efforts et l'engagement visant à aller au-delà des normes énoncées dans la LAPHO, les fondements allant au-delà de la conformité
 - Certains participants ont noté que le Code servirait d'une base plus adéquate puisqu'il en fait plus que la LAPHO
- ◆ L'homologation devrait faire en sorte que les principes et les exigences juridiques en matière d'équité et de droits de la personne sont respectés dans le cadre de la conception, la portée et la mise en œuvre du modèle
- ◆ La distinction entre la conformité et l'homologation devrait être renforcée par l'agent d'homologation (tierce partie par opposition au gouvernement), la méthode de mise en vigueur de l'homologation (acceptation par les clients, règlements, etc.) et les termes employés pour décrire le processus (l'accessibilité par opposition à l'accès universel)
 - Il sera particulièrement important de faire la différence entre l'accessibilité et le concept universel
- ◆ Les participants ne s'entendaient pas pour dire si l'homologation devrait être fondée sur une autoévaluation ou sur une évaluation externe. Cela dit, ils s'entendaient tous pour dire que le modèle devait être assorti d'un système grâce auquel le processus serait doté d'une obligation de rendre compte et assurerait que les entreprises homologuées sont vraiment accessibles

Assurer des objectifs clairs

- ◆ Le modèle d'homologation serait une entité vivante à la fois ambitieuse, souple et évolutive
 - Cela encouragerait les entreprises à réfléchir à tous les besoins des clients, au-delà de l'accessibilité physique
- ◆ L'homologation prendrait la forme d'un modèle de reconnaissance fondé sur l'expérience d'une personne et représentant la diversité complète de ce que pourrait vouloir dire la notion de l'accessibilité
- ◆ Le modèle serait doté d'objectifs, de lignes directrices ou de principes directeurs clairement définis et serait accompagné d'une trousse de ressources pour appuyer son acceptation
 - Le modèle intégrerait des éléments de sensibilisation et d'éducation, de même que des actions pratiques
 - Un « guichet unique » pour les outils et le soutien aiderait les entreprises dépassées par les événements et qui ne savent pas trop par où commencer
 - Le modèle serait conçu en sachant qu'il pourrait être ajusté dans d'autres juridictions ou uniformisé avec d'autres provinces
- ◆ Le modèle serait simple et comprendrait des fondements d'accessibilité dotés d'étapes claires donnant lieu à des actions de la part des entreprises (comme un carnet de règles au sujet de l'accessibilité)
 - Le modèle pourrait comprendre des degrés d'accessibilité, l'objectif ultime étant l'accès universel
 - Les participants étaient d'avis différents à savoir si une feuille d'évaluation ou un système réussite ou échec serait plus transparent et efficace
 - Les entreprises pourraient être reconnues ou récompensées, ou encore, on pourrait leur faire de la publicité en guise d'encouragement pour les améliorations graduelles
 - Certains participants ont fait référence au modèle « Accessibility Maturity » du Business Disability Forum comme exemple permettant aux entreprises de commencer au bas de l'échelle de l'accessibilité (au-dessus de la conformité) tout en ayant une orientation claire

Adaptabilité à différents contextes

- ◆ Le modèle pourrait être adaptable à différents types et différentes tailles d'entreprises et assez flexible pour incorporer de nouvelles technologies et de l'innovation
 - Des participants étaient inquiets qu'un seul type d'homologation pour tous soit inefficace; le modèle pourrait évaluer la capacité, les habiletés ou les niveaux d'expérience
 - Permettre aux entreprises de démarrer avec une base et évoluer selon leurs besoins, leurs connaissances et leur expertise assurerait l'accessibilité et une compétitivité continue
 - Une attention spéciale devrait être donnée aux capacités des petites entreprises

- ◆ Un test de personnalité ou une évaluation de l'expérience des clients permettrait aux entreprises d'identifier lesquelles des mesures d'accessibilité au-delà de la conformité seraient les plus pertinentes pour eux et leur entreprise

Créer une trousse d'outils pour l'accessibilité

- ◆ Les entreprises pourraient se servir d'une trousse d'outils pour l'accessibilité. Cette trousse prendrait la forme d'un ensemble d'outils simples et abordables établis en collaboration par les personnes ayant des faits vécus et venant d'une vaste gamme de secteurs
 - De petits changements faciles à mettre en œuvre pourraient inclure des menus à grands caractères ou en braille, faire plus d'espace pour circuler dans les magasins, etc.
 - Former les employés pour qu'ils s'y connaissent mieux en accessibilité améliore énormément l'expérience des clients
- ◆ Il existe une mine d'outils et de programmes qui pourraient servir de ressources ou de composantes d'un modèle d'homologation
 - Ces ressources pourraient prendre la forme de spécialistes en accessibilité, d'une vidéothèque numérique, de ressources de soutien à la formation, d'un réseau de mentors ou de groupe de soutien, d'un forum de discussion
 - Des étudiants au niveau postsecondaire pourraient offrir une expertise dans le concept universel
- ◆ L'externalisation ouverte (crowdsourcing) et la technologie du réseautage donneraient du pouvoir aux gens (par le biais de cotes ou d'acceptations) et bâtiraient des communautés accessibles à long terme
- ◆ Les participants ont fait remarquer qu'un système d'acceptation de la part des clients devrait être simple et compréhensible par tous (employant des images et non pas des mots ou un système de vote au lieu de cotes compliquées)
 - Des mécanismes de rétroaction intégrée provenant des personnes les plus touchées par le modèle pourraient lui permettre de demeurer pertinent et accepté

Autres points de discussion

Bien que dans l'ensemble, les participants s'entendent pour dire que les points ci-dessus sont des considérations de base, les groupes de travail de la phase 2 pourraient aussi discuter des points suivants et atteindre un consensus. L'éventail des modèles qu'implique que le terme « homologation » a fait l'objet d'un sujet de discussion.

- ◆ À quoi pourrait ressembler l'homologation? Est-ce que ce terme implique l'existence d'un système institutionnel doté de normes?
 - Est-ce que le modèle reconnaîtrait le succès progressif ou évaluerait les entreprises en fonction d'instructions ou de critères? Est-ce qu'un système réussite/échec ou un système graduel conviendrait mieux?

- Est-ce qu'une liste de vérification pourrait aider à faire ressortir les petites modifications permettant d'améliorer l'accessibilité, ou est-ce que cela serait trop superficiel pour entraîner des changements significatifs?
- ◆ Comment est-ce que le modèle d'homologation pourrait s'appuyer sur des outils qui existent déjà? Est-ce qu'un autre modèle s'avérerait superflu?
- ◆ Est-ce que les progrès réalisés à l'égard de l'homologation seraient déterminés au moyen d'une autoévaluation ou d'un test administré?
- ◆ Est-ce que le modèle accorderait la priorité à la sensibilisation, ou à des étapes simples et pratiques? Est-ce que l'homologation est un outil plus efficace pour l'un ou pour l'autre, ou pour les deux?
- ◆ Quelles sont les mesures immédiates à prendre pour donner lieu à un modèle durable?

« Créer un programme d'homologation, un modèle ou des lignes directrices ou peu importe comment vous voulez le nommer; si cela n'inclut pas les gens auxquels ces services sont offerts à chaque étape du processus, vous ne réussirez pas à obtenir leur confiance. On se retrouvera avec un autre organisme de gouvernance que les gens avec un handicap ne comprennent pas. Inclure l'expérience vécue doit être fait à chaque étape de ce processus. »

« Nous avons tous différents niveaux de capacités. Nous avons aussi différents niveaux de soutien pour nous aider à vivre indépendamment dans nos communautés. Lorsqu'une entreprise est accessible, je veux savoir qui a déterminé ça! »

Principales choses à retenir pour la conception du modèle

Les participants s'entendaient pour dire qu'une stratégie comportant plusieurs facettes, mettant l'accent sur la sensibilisation et présentant des solutions simples qui donnent lieu à des actions serait plus attrayante pour les entreprises à court terme et plus durable à long terme. Les participants se sont demandés si le modèle pouvait accorder la priorité à une stratégie par rapport à une autre et si le modèle pouvait reconnaître et encourager l'excellence au-delà de la conformité.

« Créer un programme d'homologation, un modèle ou des lignes directrices ou peu importe comment vous voulez le nommer; si cela n'inclut pas les gens auxquels ces services sont offerts à chaque étape du processus, vous ne réussirez pas à obtenir leur confiance. On se retrouvera avec un autre organisme de gouvernance que les gens avec un handicap ne comprennent pas. Inclure l'expérience vécue doit être fait à chaque étape de ce processus. »

« Nous avons tous différents niveaux de capacités. Nous avons aussi différents niveaux de soutien pour nous aider à vivre indépendamment dans nos communautés. Lorsqu'une entreprise est accessible, je veux savoir qui a déterminé ça! »

Aspect financier et autres incitatifs pour les entreprises

Les participants ont ressenti le besoin d'un changement de culture à grande échelle en matière d'accessibilité. Ils ont également discuté de ce qui rendrait un modèle d'homologation particulièrement intéressant pour les entreprises. Puisque les participants s'entendaient pour dire que l'accessibilité comporte un aspect financier, les groupes de travail de la phase 2 pourraient considérer les divers défis auxquels les petites entreprises et les grandes organisations font face en matière d'accessibilité et comment communiquer la valeur de l'accès universel à chacun de ces groupes.

Principaux points de discussion

Surmonter les obstacles liés aux comportements et au manque de sensibilisation

- ◆ Les attitudes et le manque de sensibilisation constituent les principaux obstacles à l'accessibilité. Surmonter ces obstacles et favoriser un changement de culture constituent les principales forces de l'approche de l'homologation
- ◆ Grand nombre d'entreprises désirent être accessibles, mais elles ne savent pas ce que cela signifie ou comment procéder pour y arriver
 - Le modèle pourrait servir de guide quant à la manière d'intégrer l'accessibilité à la planification stratégique, et comporter un mécanisme de reconnaissance à l'égard des organisations qui le font bien
- ◆ Le fait de mettre l'accent sur les technologies de productivité et les technologies habilitantes pourrait avoir pour effet de relier l'accessibilité à d'autres défis que doivent relever les entreprises en matière d'attitudes ou d'obstacles systémiques, comme l'adaptation à une économie numérique ou des structures de gestion davantage axées sur la collaboration
- ◆ Sensibiliser davantage les employés à l'accessibilité et aux besoins des personnes atteintes d'invalidités au sein de la communauté peut souvent avoir des incidences aussi grandes que les accommodements structureux
 - Les personnes aux prises avec des déficiences intellectuelles finissent souvent par faire affaire avec des employés qui s'adressent à leur personne de soutien plutôt qu'à elles directement
 - Souvent, les employés ne sont pas conscients des invalidités invisibles ou non dévoilées
 - Les participants ont mentionné qu'ils ont eu de bonnes expériences dans d'autres juridictions (comme Vancouver, Québec), où les employés s'efforçaient de faire vivre une expérience accueillante et inclusive à chacun des clients

Communiquer le fait que l'accessibilité peut être rentable

- ◆ Il faut faire clairement comprendre aux entreprises que leur investissement en matière d'accessibilité sera rentable

- Les messages relatifs à un modèle d'homologation répondraient à deux grandes questions que posent les entreprises? « Pourquoi devrais-je faire ça? » et « Qu'est-ce que ça va me donner? »
- Les entreprises comprennent bien les occasions qui offrent plus de clients ou plus de revenus
- ◆ Une étude de marché permet d'affirmer que l'accessibilité a des répercussions positives sur le chiffre d'affaires à long terme
 - L'accessibilité pourrait être intégrée à la stratégie de croissance d'une entreprise – depuis les politiques de gestion jusqu'aux outils donnant lieu à une productivité accrue
 - Si la compétitivité du marché était déterminée en fonction du degré d'accessibilité d'une organisation (si la société avait des attentes élevées), les entreprises seraient plus susceptibles de l'adopter
 - La formation sur la sensibilité pour les propriétaires d'entreprises, la gestion, et les employés (similaire à l'initiative pour les entreprises sensibles à la démence) pourrait encourager les entreprises à planifier les dépenses qui amélioreront les services à tous les clients potentiels
- ◆ Le modèle d'homologation devrait tenir compte du manque de capacité des petites entreprises ainsi que des mandats conflictuels et de la lassitude de la réglementation
 - Plusieurs participants ont suggéré une approche selon laquelle il faut se demander de quoi ont besoin les clients de chacune des entreprises
- ◆ La conception universelle pourrait servir de fondement à la rentabilisation. À cette fin, il faudrait promouvoir l'idée que l'accessibilité est une bonne affaire pour tous
 - Si les entreprises considèrent l'accès universel comme plus qu'un ajout, et comme un avantage dont bénéficient tous les consommateurs et les employés, cela pourrait susciter de l'intérêt au-delà de la conformité

Commercialiser l'accessibilité

- ◆ Les messages pourraient être davantage axés sur l'expérience du client que sur le service à la clientèle. Les entreprises sont plus susceptibles de voir la valeur de l'accessibilité si elle est directement rattachée aux besoins de leurs clients
 - Donner une dimension humaine à l'accessibilité par le biais d'histoires et de vignettes aiderait les entreprises à faire le lien entre l'accessibilité et leur clientèle
- ◆ Les entreprises sont susceptibles d'être motivées à plaire au vaste secteur démographique composé des personnes âgées, car il s'agit là d'une clientèle inexploitée
 - Être inclusif par rapport à l'âge dans la planification, l'élaboration, et la prestation de services d'une entreprise offre un bénéfice économique dynamique puisqu'elle attire des clients de tous les âges

- ◆ L'emploi de termes et d'outils connus des entreprises (comme les profits, le raisonnement, l'efficacité organisationnelle; une étoile ou un système d'évaluation) pourrait promouvoir l'acceptation
- ◆ Le fait de mettre l'accent sur les champions de l'accessibilité et sur les histoires de réussite pourrait entraîner une saine concurrence et la collaboration entre les entreprises

Donner une image de marque à l'accessibilité

- ◆ La commercialisation de la marque de l'accessibilité pourrait avoir deux utilités : positionner l'accès comme un avantage concurrentiel et signaler l'accessibilité aux clients
 - La fierté liée à l'affichage de la « marque » de l'accessibilité lui conférerait du pouvoir
 - Une image de marque similaire à une autre initiative (par exemple, le mouvement sensible à l'âge) saurait profiter de ses succès et poursuivre les efforts dans la même envolée
- ◆ L'établissement de la marque aurait pour effet de rehausser la sensibilisation et de faire en sorte que l'accessibilité devienne monnaie courante grâce à l'utilisation de logos, de cotes publiées, de publicité, de reportages dans les médias et de médias sociaux (comme dans le cas de LEED, du Better Business Bureau et de la B Corporation)
 - Les logos, les cotes et les reportages dans les médias seraient simples et reconnaissables par les personnes aux prises avec une vaste gamme d'invalidités physiques et intellectuelles

« Il y a tellement de programmes de formation et d'homologation différents et tout est séparé... Ce que je voudrais est que quelqu'un m'explique les étapes pour atteindre l'excellence puisque mes ressources sont limitées, mais je suis conscient des bienfaits de l'accessibilité et je veux bien le faire. »

« Les Directives pour l'accessibilité des Deaf Blind Services de l'Ontario mettent une importance sur l'inclusion d'un concept efficace, un espace manœuvrable, l'importance de la lumière, et l'utilisation des couleurs, des textures et des produits spécialisés. Contrairement à ce qu'on pourrait penser, un concept accessible ne doit pas être dispendieux et peut rendre un espace plus esthétique. »

Autres points de discussion

Bien que dans l'ensemble, les participants s'entendent pour dire que les points ci-dessus sont des considérations de base, les groupes de travail de la phase 2 pourraient aussi discuter des points suivants et atteindre un consensus. Pour les participants, la principale question se résumait ainsi : comment pouvons-nous motiver le changement?

- ◆ Est-ce qu'un modèle d'homologation peut avoir pour effet d'augmenter la rentabilité des entreprises en rehaussant l'accessibilité et en améliorant les services offerts aux personnes atteintes d'invalidités?
- ◆ Qu'est-ce qui est plus susceptible d'inciter les entreprises à opter pour l'accessibilité? Des subventions? Des conséquences réglementaires? De la reconnaissance et des récompenses? Une analyse de rentabilisation solide? Une plus grande sensibilisation?
- ◆ Est-ce qu'un système d'incitatifs augmenterait l'accessibilité ou prêcherait aux convertis?
- ◆ Est-ce qu'une approche graduelle est plus susceptible d'intéresser les entreprises? Est-ce que les entreprises pourraient viser plus haut dès le début? Est-ce que des objectifs plus exigeants dissuaderaient les entreprises d'en faire plus que le strict minimum?

Principales choses à retenir pour la conception du modèle

Les participants s'entendaient pour dire que les entreprises ont besoin de preuves claires démontrant que leur investissement dans l'accessibilité est rentable, mais ils ne s'entendaient pas tous sur la meilleure façon de communiquer ces preuves et de motiver les changements. Un modèle d'homologation considérerait, soigneusement, quels incitatifs seraient plus efficaces – comme les récompenses, la reconnaissance, les reportages dans les médias – et de quelles ressources et quels soutiens éducatifs les entreprises auraient besoin.

« L'accès a des incidences sur votre chiffre d'affaires. Il y a un segment de la population qui veut consommer... vos produits et vos services. Leur donner le plus grand accès possible aura inévitablement pour effet d'augmenter votre chiffre d'affaires. »

« Au bout du compte, nous pouvons parler de l'excellente occasion qui existe de mousser nos affaires, mais nous ne verrons pas d'augmentation soudaine ou spécifique seulement parce que nous avons fait les choses comme il se doit. Pour moi, c'est une question de certitude et c'est une question d'expérience pour le client. »

Modèle de revenus

Les participants ont atteint un consensus quant à certains grands principes à la base d'un modèle d'homologation auto-entretenu. Les groupes de travail de la phase 2 pourraient s'appuyer sur les modèles de revenus d'outils d'homologation existants quand viendra le temps de concevoir un modèle indépendant, volontaire et abordable.

Principaux points de discussion

Concevoir un modèle abordable et auto-entretenu

- ◆ Le modèle d'homologation ne dépendrait pas du gouvernement. Il serait indépendant
- ◆ L'organisme de tête aurait besoin de financement de démarrage pour les coûts en personnel et des opérations à court terme
 - L'investissement nécessaire dépendrait si le modèle est conçu pour éduquer ou pour administrer, s'il est géré par un organisme centralisé ou externalisé, etc.
- ◆ Il faudrait que le modèle d'homologation s'auto-entretienne et qu'il soit doté d'un modèle de revenus établi
 - L'obtention de ressources financières adéquates jouera un rôle primordial dans le maintien d'un modèle souple et évolutif
 - Les fonds devraient être utilisés pour des initiatives qui sont à l'avantage des communautés de l'accessibilité et des affaires, et non pas des organisations ou des entreprises individuelles
- ◆ Pour que le modèle d'homologation soit intéressant aux yeux des entreprises, il faudrait qu'il soit abordable et facilement accessible aux petites et moyennes entreprises de même qu'aux fournisseurs du secteur sans but lucratif
 - L'homologation pourrait demander le paiement de frais nominaux, soit pour des évaluations ou « le tiers supérieur », incluant l'offre de prix de distinction, des ressources additionnelles de soutien, etc.
 - Le modèle offrirait une flexibilité pour s'ajuster au type d'entreprise ou à la démographie de la clientèle
- ◆ Le modèle d'homologation devrait avoir la possibilité d'être transportable et échelonnable dans d'autres juridictions

Autres points de discussion

Bien que dans l'ensemble, les participants s'entendent pour dire que les points ci-dessus sont des considérations de base, les groupes de travail de la phase 2 pourraient aussi discuter des points suivants et atteindre un consensus. Puisqu'à la phase 1, l'accent était mis sur la définition générale de l'enjeu et sur les principes fondamentaux, la discussion de la phase 2 et celle de la phase 3 pourraient se pencher, de manière tactique, sur la façon dont un modèle d'homologation pourrait être équitable et auto-entretenu.

- ◆ Est-ce que le programme imposerait des frais pour les ressources, la publicité ou les services, ou bien est-ce que cela serait mis gratuitement à la disposition des entreprises?
- ◆ Comment est-ce qu'un modèle d'homologation pourrait être durable tout en restant abordable pour les petites entreprises?

- ◆ Comment est-ce que le modèle pourrait équilibrer les différences régionales à accommoder et fixer des normes fiables et universelles?

Principales choses à retenir pour la conception du modèle

Les participants s'entendaient pour dire qu'il existe de nombreux programmes qui pourraient servir de gabarits aux modèles de financement, bien que le choix de modèle de financement pourrait dépendre, dans une grande mesure, du mode de gouvernance, du leadership et de la portée qui auront été choisis pour le modèle d'homologation.

Mise en œuvre et portée

Les participants s'entendaient pour dire que la portée et la mise en œuvre du modèle d'homologation de l'accessibilité devraient reposer sur des principes d'inclusion, de conception concertée, d'appartenance partagée et de transparence.

Principaux points de discussion

Assurer une mise en œuvre inclusive et transparente

- ◆ La portée de l'homologation devrait être déterminée en accord avec les principes de l'inclusion, de la transparence et de l'apprentissage
- ◆ Le modèle passerait par une étape pilote, et il y aurait une procédure bien définie pour l'obtention de la rétroaction, l'évaluation et l'amélioration continue
- ◆ Les participants s'entendaient pour dire que ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont besoin d'accommodements pour l'accessibilité, et que les entreprises peuvent approcher l'homologation en fonction de degrés de compétence différents. Cependant, de nombreux participants estimaient que le modèle devrait éviter d'exclure un domaine fonctionnel, un secteur ou un défi d'accessibilité en particulier
 - Une des approches suggérées par les participants consisterait à commencer avec un plus grand nombre de régions ou de secteurs coordonnés, ainsi qu'avec une feuille de route visant d'autres régions à plus long terme
 - D'autres ont suggéré que tous les handicaps pourraient être inclus, mais avec une désignation pour chaque type (par exemple, des listes d'hôtel avec des logos pour une piscine, un restaurant, un spa, etc.)
 - Les participants ont fait remarquer que l'homologation devrait tenir compte de la chaîne d'approvisionnement au grand complet ou de l'écosystème des services, ce qui comprend les planifications d'infrastructures et les fabricants

Miser sur les fondements actuels et faire évoluer le modèle

- ◆ Le modèle d'homologation pourrait commencer par des principes fondamentaux ou une croyance au processus menant à l'accessibilité, qui seront différenciés en

fonction du type et de la taille des entreprises au fur et à mesure que le modèle vieillira

- ◆ Les faits vécus ou les obstacles en matière d'accessibilité auxquels les personnes font face pourraient servir de points de référence en matière d'excellence en accessibilité
 - Tout comme l'accessibilité a une signification différente d'une personne à l'autre, les critères d'accessibilité pourraient être définis en fonction des besoins individuels
 - Une approche globale (par exemple, le modèle sans égard à l'âge) joindrait tous les clients et les utilisateurs du service
 - Communiquer les succès individuels et de l'industrie sera crucial
- ◆ Plusieurs programmes axés sur la reconnaissance existent déjà et même s'ils n'offrent pas l'homologation, ils pourraient servir de base pour des modèles hybrides
- ◆ Une composante importante de la mise en œuvre consisterait en la communication claire et au marketing des avantages de l'accessibilité universelle et en l'analyse de rentabilisation de l'homologation

Autres points de discussion

Bien que dans l'ensemble, les participants s'entendent pour dire que les points ci-dessus sont des considérations de base, les groupes de travail de la phase 2 pourraient aussi discuter des points suivants et atteindre un consensus. Les participants ont attaché une importance particulière à la mise en œuvre : comment pouvons-nous faire en sorte que le processus de conception soit réfléchi et inclusif, et qu'il se traduise par un modèle durable?

- ◆ Comment l'homologation peut-elle compléter la conformité à la loi, tout en restant distincte de celle-ci?
- ◆ Est-ce possible d'adopter un modèle qui vise tous les secteurs et tous les défis?
 - Si le modèle commence avec un domaine fonctionnel ou un type d'invalidité, comment choisissons-nous par où commencer? Comment tenons-nous compte des secteurs qui avaient été exclus initialement?
- ◆ Est-ce que l'éducation, les histoires de réussite individuelles ou les arguments financiers se traduiront par un marketing plus convaincant? Quelle serait la meilleure façon de faire valoir la marque de l'accessibilité pour donner lieu à des changements?

« Penchons-nous sur un modèle d'abondance où la récompense pour l'entreprise est la relation entre le client et l'entreprise, ou cette discussion. Il y a déjà des modèles qui reconnaissent la diversité des besoins au sein de la communauté. »

« La crédibilité de l'homologation ne peut être valorisée qu'à travers les exigences d'approvisionnement et les perceptions des clients potentiels. Il y a deux aspects à la qualité de l'homologation; d'abord, l'organisme qui offre la formation des compétences, puis la capacité du détenteur d'homologation à démontrer son niveau d'expérience et ses connaissances. »

Principales choses à retenir pour la conception du modèle

Les participants s'entendaient pour dire que l'objectif éventuel de ce processus prendrait la forme d'un modèle d'homologation de l'accessibilité volontaire et indépendant qui s'applique à divers types et diverses tailles d'entreprises. Des discussions plus approfondies permettront de déterminer si cela est faisable ou si le modèle devrait faire l'objet d'un essai dans un secteur, puis se greffer à d'autres secteurs.

Prochaines étapes

Ce rapport a été publié sous forme d'ébauche sur le site certifiepouraccs.ca pour une période de révision et de commentaires de deux semaines. Toute rétroaction reçue a été considérée et incorporée dans ce rapport final. Nous vous invitons à continuer à commenter, à critiquer et à offrir vos idées pendant que le processus continue.

Phase 2 (février et mars 2016)

La phase 2 du processus de consultation sur l'homologation joint cinq groupes de travail qui se penchent sur les thèmes clés traités dans ce rapport. Les membres du groupe de travail sont des gens avec des habiletés de toutes sortes, représentant un large éventail de défenseurs de l'accessibilité, d'entreprises, et d'experts en homologation qui ont fait connaître leur intérêt pour l'équipe Certifié pour l'accès. Les membres ont été affectés aux groupes de travail selon leurs préférences, leurs domaines d'expertise ou leur expérience. Ces groupes de travail auront chacun trois à cinq rencontres et écriront un rapport sommaire de leurs résultats, selon les deux objectifs suivants :

- 1) fournir des recommandations sur la manière dont le thème s'harmonisera avec un modèle d'homologation de l'accessibilité;
- 2) déterminer les principaux risques et considérations liés à chaque thème.

Clore le défi et rapport final (mars à avril 2016)

Le modèle d'homologation veut être indépendant et volontaire, et être offert par une tierce partie non gouvernementale. Un des extrants voulus dans cette consultation est

d'encourager le leadership d'un organisme indépendant, un consortium d'organismes, ou une coparticipation d'individus pour mettre en œuvre le modèle d'homologation par une tierce partie.

Selon les recommandations des groupes de travail, les organismes intéressés par le modèle d'homologation devront proposer un bref modèle et un plan de mise en œuvre. Cette proposition fera ressortir la perspective de l'organisme sur les recommandations des groupes de travail et la capacité nécessaire à élaborer et à diriger un modèle durable. On veut fournir au public l'occasion de répondre à des options plus complètes pour l'homologation et offrir des responsables d'homologation potentiels avec plus de renseignements sur les besoins et les préférences des communautés.

Tous les modèles proposés par les organismes intéressés seront affichés sur le site certifiepouraccs.ca pendant deux semaines, période durant laquelle les participants au processus et les membres du public pourront partager leur opinion et commenter les différentes options. À la fin de cette période, Deloitte préparera un rapport résumant la rétroaction reçue et les préférences de la communauté pour un ou plusieurs responsables principaux d'homologation potentiels.

Phase 3 (avril à mai 2016)

La phase 3 donnera lieu à la formation d'un panel de 12 à 15 personnes dont le mandat consistera à créer un plan en vue de la conception et de la mise en œuvre d'un modèle d'homologation de l'accessibilité, en s'appuyant sur les recommandations des groupes de travail de la phase 2. Le résultat sera un rapport présentant les principales considérations et les principaux risques liés à la mise en œuvre, de même que les critères recommandés pour le choix de l'agence ou des agences d'homologation.

Note aux lecteurs

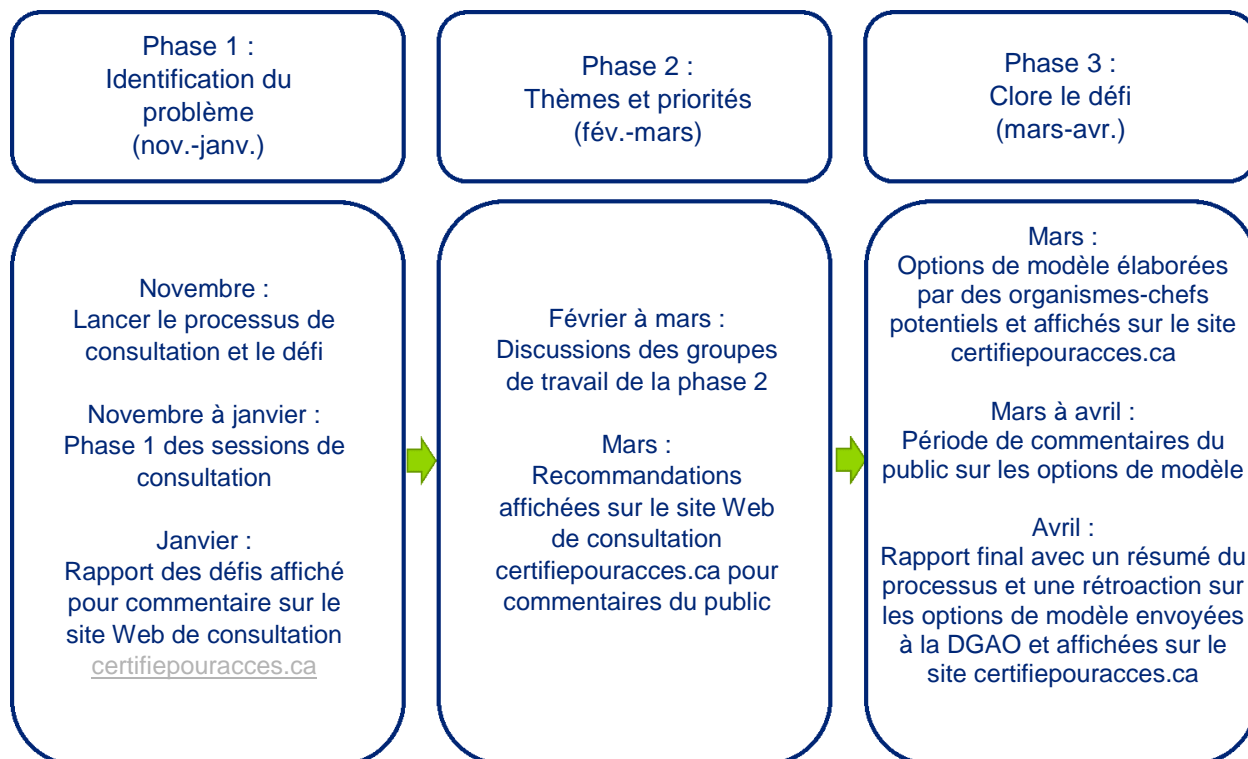
Bien que nous ayons essayé de concevoir chaque étape pour consulter de différentes manières à coût modique et efficaces, nous sommes conscients des obstacles à la participation de personnes à tous les niveaux d'habiletés étant donné le coût et le temps nécessaire. Nous remercions tous ceux qui ont contribué, soit en personne, au téléphone, ou en ligne.

« Nous devons constamment faire preuve d'ambition... mais il n'en reste pas moins que nous devons partir de la base. Nous visons des pierres de touche, nous voulons que les conversations se fassent à un certain niveau et ensuite, nous pouvons décider jusqu'où ira notre ambition. Cette conversation ne doit pas nécessairement se faire aujourd'hui, car elle peut s'étendre sur une plus longue période. Nous pouvons continuer d'avoir de l'ambition tout en déterminant les jalons en cours de route. »

Annexe A - le processus de consultation et de rapport

Le processus de consultation publique aura lieu en quatre phases, tel qu'illustré ci-dessous :

Figure 1 - phases du projet



Deloitte publiera des rapports à chaque phase pour révision et validation par le public sur le site Web certifiepouraccs.ca. Ce rapport résume les discussions de la phase 1 et servira d'outil principal pour cette étape de commentaires et de confirmation. Le document reflète les trois objectifs principaux de cette phase :

- 1) Capturer les points de discussion et les thèmes clés de la phase 1, à travers des sessions en personne, des soumissions en ligne, et des téléconférences.
- 2) Encourager les commentaires et la rétroaction des participants et du public, et valider la direction du projet.
- 3) Établir le contexte et les bases des discussions de la phase 2 et pour le modèle d'homologation proposé.

Le contenu du rapport final de la phase 1 vient de trois sources différentes :

- 1) Trois tables rondes en personne, joignant plus de 100 participants des communautés des secteurs de l'accessibilité, des entreprises, et du secteur public plus large pour discuter des obstacles, des occasions, et des risques à élaborer un modèle d'homologation
- 2) L'engagement et la rétroaction en ligne sur le site certifiepouracces.ca, sur Facebook, et sur Twitter
- 3) Des téléconférences avec plus de 30 individus ne pouvant pas assister aux sessions en personne, incluant :
 - a. Une téléconférence avec des représentants franco-ontariens des communautés d'affaires et de l'accessibilité
 - b. Une téléconférence avec le Conseil pour l'autonomie sociale des gens avec une déficience intellectuelle

Pour plus de renseignements sur le processus et sur les occasions d'engagement ou pour avoir accès aux guides de discussion, aux documents généraux, et aux résumés détaillés des discussions de la phase 1, veuillez visiter notre site Web et notre outil d'engagement en ligne, certifiepouracces.ca.