



# MONTRÉAL SANS OBSTACLE

## GUIDE POUR UNE INNOVATION INCLUSIVE

Comment rendre les activités d'innovation sociale plus accessibles aux personnes en situation de handicap physique

# Table des matières

Résumé .....	3
Participation des intervenants et établissement des paramètres du projet .....	4
Comité de direction .....	5
Mobilisation de la communauté .....	5
Recrutement des participants .....	5
Mandats .....	6
Planification logistique .....	7
Horaire .....	8
Salles .....	8
Repas .....	9
Autres questions d'accessibilité .....	9
Animation des événements .....	10
Discours .....	11
Présentations PowerPoint .....	11
Documentation .....	11
Activités .....	12
Soutien des participants .....	13
Travail d'équipe .....	14
Communications suivies .....	14
Mentors .....	14
Agents de liaison communautaires .....	15
Soutien financier et prix .....	15
Mise en œuvre et suivi .....	16
Références utiles .....	17
Annexe A : Budgétiser l'accessibilité .....	18

*Ce rapport a été préparé par le Bureau de l'engagement communautaire. Le présent document est vivant et évolutif. Si vous avez des informations supplémentaires à fournir, veuillez nous les communiquer à [enable@concordia.ca](mailto:enable@concordia.ca)*

*Remarque : Le masculin est utilisé pour faciliter la lecture.*



## Résumé

À l'été 2017, le Bureau de l'engagement communautaire de l'Université Concordia a supervisé la coordination de la première édition de Montréal sans obstacle. Ce défi de conception non compétitif visait à trouver des solutions en collaboration pour rendre la métropole plus inclusive et plus accessible aux personnes vivant avec un handicap physique. Le projet a été rendu possible grâce au soutien financier de la Fondation Mirella et Lino Saputo ainsi que de la Maison de l'innovation sociale.

Du 9 mars au 8 juin, le comité organisateur a programmé 12 ateliers dont les animatrices et animateurs ont eu recours à une variété de techniques. Les participantes et participants ont ainsi découvert des concepts liés à l'accessibilité, à l'inclusion, à l'innovation et à la réflexion conceptuelle. Ils ont surtout pris part à des activités encadrées les encourageant à travailler ensemble et à apprendre les uns des autres.

Les subventionnaires du projet et les partenaires du comité de direction étaient résolus à appliquer le principe fondamental selon lequel la tenue d'un défi de conception sur l'accessibilité exigeait que le projet et ses intervenants respectent les plus hautes normes possible en matière d'accessibilité. Concrètement, cette résolution signifiait un transfert du fardeau de l'accessibilité des participants au comité organisateur, afin que tous les aspects de l'expérience Montréal sans obstacle – depuis les communications jusqu'à l'aménagement des salles – permettent aux personnes en situation de handicap d'y prendre part sans heurts.

Comme il s'agissait d'un projet pilote, nous avons appris au fur et à mesure. Grâce à sa souplesse et à son dévouement exceptionnels – ainsi qu'à sa prise en compte de la rétroaction continue des participants, des mentors et des agents de liaison communautaires –, l'équipe du projet a pu répondre aux besoins changeants et aux attentes des participants au fil de leur évolution. En reconnaissant l'expertise des personnes vivant avec un handicap physique et en plaçant leurs expériences au cœur de notre planification et de notre programmation, l'initiative est devenue une occasion importante de favoriser la conception par la communauté, pour celle-ci et en collaboration avec elle.

Le présent document est le fruit des principales leçons apprises durant l'élaboration et la mise en œuvre de Montréal sans obstacle. S'il n'existe pas d'approche universelle pour planifier un événement accessible, nous espérons que le présent guide servira d'outil pratique à d'autres praticiennes et praticiens de l'innovation sociale lorsqu'ils chercheront à rendre leurs activités plus inclusives et accessibles à tous. Les recommandations présentées dans les pages qui suivent doivent être adaptées à chaque initiative en fonction de ses objectifs, de ses activités et de ses participants.





## Participation des intervenants et établissement des paramètres du projet

L'**innovation sociale** fait référence à « toute initiative qui remet en question et qui, au fil du temps, contribue à changer les habitudes et les ressources de l'ensemble de la structure sociale ainsi que les pensées ou les croyances des personnes au pouvoir ». Comme cet effort exige de rassembler des personnes afin de résoudre des problèmes qui ne peuvent être résolus par une seule personne ou un seul secteur de la société, il est important de recourir aux bonnes personnes à chaque étape du processus, depuis la conception d'une activité ou d'une initiative jusqu'à l'élaboration et à la proposition de solutions potentielles. Trois composants essentiels pour s'assurer qu'on fait appel aux bons intervenants dans un projet d'innovation sociale sont décrits ci-dessous.

<sup>1</sup>Frances Westley, citée par la Fondation McConnell : <https://mcconnellfoundation.ca/wp-content/uploads/2017/10/What-is-Social-Innovation.pdf>

## Comité de direction

Inclure des points de vue divers, établir des attentes claires et réfléchir à la manière de faciliter la communication. Un comité de direction bien informé et efficace orientera le projet dans le bon sens.

- **Assurer la diversité** : Faire en sorte que le comité de direction soit composé d'intervenants qui offrent un éventail d'expertises pertinentes, par exemple en conception, en innovation sociale, en organisation communautaire et en accessibilité.
- **Se réunir fréquemment** : Le comité sera ainsi plus efficace et engagé.
- **Être à l'écoute de toutes les voix** : S'assurer que les réunions permettent aux membres du comité de partager leur expertise aux moments appropriés et de contribuer pleinement à la prise de décision.
- **Favoriser la flexibilité** : Les membres du comité doivent être réellement à l'écoute des besoins de la communauté et des utilisateurs finaux, et doivent être prêts à modifier leurs plans et leurs idées en conséquence.
- **Surmonter les obstacles** : Puisque le comité est constitué de personnes qui n'ont pas l'habitude de collaborer, celles-ci peuvent avoir des connaissances, des manières de travailler et des vocabulaires différents.
  - Animer les réunions du comité attentivement afin de surmonter ces obstacles et de faire en sorte que chacun se sente à l'aise et en mesure d'intervenir.
  - Commencer chaque réunion par une activité d'accueil pour briser la glace et favoriser un dialogue ouvert.
- **Être clair** : Les membres du comité sont probablement des personnes très occupées.
  - Définir dès le départ les attentes quant à le temps et l'engagement requis de leur part.
  - Si les besoins du projet changent, informer les partenaires des changements le plus rapidement possible afin de renégocier leur niveau d'engagement.

## Mobilisation de la communauté

Reconnaître la valeur des idées des membres et des organismes de la communauté. Solliciter une participation critique de ces intervenants et tenter d'intégrer des suggestions au projet.

- **Être à l'écoute** : Rencontrer les organismes communautaires et les personnes possédant une expertise éprouvée tôt durant le processus de planification afin de recueillir leurs idées.
  - Être en mode écoute et demeurer ouvert aux critiques et aux suggestions de redéfinition du programme et de ses objectifs.
  - Décrire le programme envisagé et ses objectifs.
  - Poser la question : qu'est-ce qui vous enthousiasme dans la proposition? Qu'est-ce qui vous préoccupe?
- **Respecter le temps précieux de chacun** : Le téléphone constitue un moyen efficace de prendre contact avec de nouveaux organismes communautaires. Ces organismes sont sous-financés et très occupés; il importe donc de communiquer avec eux à un moment qui leur convient.
- **Dédommager les partenaires** : Les partenaires communautaires renforcent le projet en partageant leurs idées; il faut donc veiller à ce que l'échange soit mutuellement bénéfique.
  - Si possible, dédommager les partenaires pour le temps qu'ils investissent dans les rencontres.
- **Rassembler les gens** : Lorsque le projet commence à se concrétiser, organiser une Journée de consultation communautaire où tous les intervenants communautaires peuvent se réunir pour discuter et tenir un remue-méninges.
  - Les idées recueillies dans le cadre de ce forum serviront de point de départ pour le reste du projet.

## Recrutement des participants

Inclure des points de vue divers dans chaque équipe. Recruter à l'aide d'une variété de médias, de forums et de réseaux. S'efforcer de concevoir du matériel de recrutement accessible.

- **Rechercher la diversité** : Il importe de recruter un large éventail de participants afin que chaque équipe inclue des points de vue divers en ce qui concerne l'âge, le genre, la l'origine culturelle et linguistique, l'éducation, la profession, etc.
- **Avoir une stratégie robuste** : Utiliser de multiples outils de recrutement, y compris affiches, cartes postales, site Web, événements Facebook, stands et séances d'information. Si possible, donner des présentations rapides lors d'activités rassemblant un auditoire captif – visites en classe, films ou conférences sur un sujet connexe et activités tenues par des organismes communautaires pertinents.
- **Créer du matériel accessible** : Pour recruter des participants vivant avec un handicap physique, s'assurer que le matériel de recrutement est accessible:
  - Les engagements en matière d'accessibilité doivent être clairement énumérés (toutes les salles seront accessibles aux personnes en fauteuil roulant et disposeront d'une salle de bain équipée de barres d'appui, une

interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) et en langage gestuel américain (ASL) sera fournie, etc..

- La documentation doit être imprimée en braille.
  - Le contenu numérique doit comprendre des vidéos interprétant l'information donnée en langue des signes québécoise et en langage gestuel américain.
  - Les images numériques doivent s'accompagner d'un texte descriptif lisible par un lecteur d'écran.
- **Utiliser les réseaux** : Les participants potentiels sont plus susceptibles de répondre aux personnes qu'ils connaissent.
    - Demander aux partenaires principaux de recruter des participants au sein de leurs propres réseaux.
  - **Évaluer les profils** : À mi-parcours du recrutement, examiner le bassin de participants et cibler le rayonnement subséquent en fonction des profils manquants.

## Mandates

Un *mandat* est une question fondamentale commençant par « Comment pourrions-nous... » qui sert de point de départ au processus d'innovation. Par exemple, « En cas d'urgence, comment pourrions-nous assurer une évacuation rapide des personnes aux prises avec un handicap? ».

L'engagement communautaire est essentiel à l'élaboration de mandats appropriés. Les mandats doivent répondre à des besoins réels, favoriser une approche pratique et s'inscrire dans l'échéancier.

- **Applicabilité** : Il est inutile de rassembler des gens pour résoudre un problème qui ne touche pas la communauté.
  - Élaborer les mandats avec la communauté afin d'assurer leur pertinence.
- **Priorité et propriété** : S'il y a plus de mandats que le défi ne le permet, les participants peuvent les classer afin de décider lesquels traiter.
  - Les participants développeront ainsi un sentiment de propriété à l'égard de leur mandat et verront leur motivation accrue par l'alignement de leur travail et de leurs champs d'intérêt.
- **Faisabilité** : Veiller à ce que les mandats soient pertinents et puissent être étudiés, mis en œuvre et réalisés en respectant l'échéancier.
  - Les mandats doivent être assez larges pour favoriser la créativité et la flexibilité, mais pas généraux au point de devenir trop complexes.
- **Mise en œuvre** : S'assurer qu'il existe, pour chacune des solutions proposées, un destinataire intéressé qui pourrait la mettre en œuvre une fois le défi de conception terminé.





## Planification logistique

La planification d'un environnement accessible exige une approche consciente et réfléchie des aspects logistiques élémentaires. Le bassin de participants inclura un éventail de handicaps; il faut donc comprendre les obstacles potentiels que pourrait poser la programmation à ces participants et y intégrer des mesures d'adaptation.

## Horaire

Voici quelques points à retenir dans la programmation d'activités pour les personnes vivant avec un handicap physique.

- **Heure de début** : Nombre de personnes vivant avec un handicap ont besoin d'un soutien pour commencer leur journée; or, elles n'ont aucun contrôle sur l'horaire des aidants. Certaines personnes nécessitent donc beaucoup de temps pour se préparer, et peuvent par ailleurs dépendre du transport adapté.
  - Ne pas programmer d'activités avant 10 h, voire idéalement 11 h.
- **Transport** : Tenir compte des arrivées et des départs du transport adapté.
  - Commencer chaque séance dix minutes plus tard et y mettre fin dix minutes plus tôt.
  - S'assurer que la salle est disponible 30 minutes avant l'activité pour quiconque est déposé plus tôt par le transport adapté
- **Durée des pauses** : Allouer aux participants au moins 20 minutes de pause, voire plus s'il n'y a qu'une salle de bain équipée de barres d'appui.
- **Pause dîner** : Certains participants peuvent avoir besoin d'aide pour manger ou nécessiter plus de temps pour se reposer.
  - Allouer aux participants au moins une heure pour le dîner afin de répondre à ces besoins.
- **Durée des activités** : Au besoin, expliquer de nouveau les instructions ou adapter les activités aux besoins de chacun afin d'éviter tout retard.
  - Prévoir 20 % plus de temps par activité que l'estimation initiale.
- **Durée de l'événement** : Le niveau d'énergie ainsi que d'autres engagements peuvent rendre une longue journée difficile.
  - Favoriser la participation, la vivacité d'esprit et le plaisir en limitant la durée de l'événement à quatre heures.

## Salle

Malheureusement, une salle véritablement accessible peut être difficile à trouver. Il importe de poser un regard critique sur le lieu de l'événement et de garder les exigences et stratégies suivantes à l'esprit durant la préparation.

- **Réserver la salle** : Réserver la salle longtemps à l'avance compte tenu du manque de salles véritablement accessibles.
- **Établir une routine** : Utiliser la même salle aussi souvent que possible afin que les participants puissent trouver plus facilement leur chemin.
- **Communiquer l'information** : Donner aux participants des précisions sur la salle à l'avance pour qu'ils puissent se préparer en conséquence.
  - Les précisions utiles comprennent : largeur des portes, inclinaison et longueur des rampes, nombre de marches, disponibilité des salles de bain accessibles, etc.
- **Tenir compte du transport adapté** : Fixer le lieu de l'événement le plus tôt possible et en déterminer l'adresse dans le système de la STM. Les participants doivent en effet réserver leur transport au moins 48 heures à l'avance.
- **Penser aux entrées** : Disposer d'une entrée accessible à chaque événement : rampe d'accès, ascenseur et, s'il y a lieu, déneigement. Prévoir des pelles en hiver.
- **Élargir les allées** : Les personnes en fauteuil roulant doivent pouvoir circuler librement dans la salle.
  - Utiliser une salle plus grande que celle recommandée en fonction de la participation estimée. Laisser un passage de 1,2 m (4 pi) entre les rangées et les allées, en portant une attention particulière aux alentours du buffet et aux entrées de porte.
- **Vérifier les salles de bain** : Chaque espace utilisé doit comprendre des salles de bain équipées de barres d'appui.
  - Si possible, visiter les salles de bain avec une personne en fauteuil roulant ou motorisé afin de vérifier qu'elle a suffisamment de place pour circuler dans l'espace.
- **Adapter l'éclairage et le son si possible** : Certaines personnes ayant une déficience visuelle ou même auditive peuvent nécessiter un changement d'éclairage afin de voir ce qui se passe.
  - Par exemple, lorsqu'un interprète de la langue des signes québécoise est placé près d'une fenêtre ensoleillée, il peut être difficile à une personne atteinte du syndrome d'Usher de voir ce qu'il fait.
- **Tenir compte de la sensibilité aux odeurs** : Les parfums ou les autres odeurs fortes peuvent rendre certaines personnes malades.
  - Si l'on exige un espace sans parfum, demander à l'avance aux participants de ne pas porter de parfum, de lotion, de produit capillaire, etc.
  - Utiliser des marqueurs inodores pour les tableaux blancs ou à feuilles.
- **Fournir des fauteuils adaptés** : Beaucoup d'espaces de travail collaboratif comprennent des chaises originales ou des fauteuils poires qui pourraient ne pas convenir à certaines personnes. Demander aux participants ce dont ils ont besoin.
- **Offrir un espace calme** : Un espace tranquille à proximité peut aider les personnes qui ont besoin d'un moment pour se détendre et accueillir les personnes sensibles au bruit durant les travaux en petits groupes.
- **Envisager la diffusion en continu en direct** : Cette technologie et celle de la téléconférence permettent aux personnes qui ne sont pas en mesure de se rendre à la salle de participer à l'événement.



## Repas

Certains participants peuvent avoir besoin d'aide pour manger ou pour boire. Tenir compte du mobilier, des assiettes, des couverts, de l'étiquetage et d'autres possibilités d'adaptation.

- **Menus et étiquettes** : Certaines personnes ont des allergies et des intolérances à certains aliments.
  - Fournir des choix de menu adaptés et toujours veiller à la clarté de l'étiquetage des aliments.
- **Pailles et compléments** : Certaines personnes ne peuvent pas boire avec une tasse ou manger de la nourriture solide.
  - Veiller à ce que des pailles et des compléments alimentaires comme ceux de la marque Boost soient disponibles.
- **Assistance pour manger** : Certaines personnes ne peuvent manger que de la nourriture coupée en petits morceaux.
  - Toujours fournir des assiettes, des couteaux et des fourchettes.
- **Tables** : Beaucoup de personnes auront besoin d'un endroit où poser leur assiette ou leur tasse.
- **Propreté** : La présence de nourriture sur le plancher peut distraire les chiens d'assistance. Toujours garder le plancher propre.

## Autres questions d'accessibilité

Répertorier tous les besoins particuliers qui doivent être satisfaits afin de pouvoir tenir un défi de conception inclusif et accessible.

- **Budgétiser l'accessibilité** : La mise en œuvre des services d'accessibilité décrits dans le présent document exige du temps et de l'argent; il importe donc de budgétiser en conséquence.
  - Voir l'[annexe A](#) pour une estimation des coûts.
  - Si l'on ne reçoit pas de financement pour satisfaire aux exigences d'accessibilité, faire preuve de transparence quant aux services disponibles et non disponibles pour permettre aux participants de prendre des décisions éclairées sur leur participation à l'événement.
- **Utiliser des listes de vérification** : Inclure une liste de vérification exhaustive en matière d'accessibilité dans le formulaire d'inscription afin de comprendre clairement les besoins des participants à cet égard.
- **Disposer d'aidants** : Les aidants remplissent diverses fonctions et peuvent :
  - aider les participants à se déplacer du point d'arrivée du transport adapté jusqu'à l'événement;
  - aider les participants à se rendre à la salle de bain et à se déplacer dans la salle entre les activités;
  - aller chercher les repas des participants et aider ceux-ci à manger au besoin.
- **Rendre les présentations visuelles accessibles** : Préparer des versions en braille des présentations PowerPoint et de la documentation, et décrire les images et les gestes utilisés afin de permettre aux participants ayant une déficience visuelle de suivre.
  - Envisager l'embauche d'un interprète audio-visuel qui décrira en direct ce qui se passe à votre événement.
- **Engager des interprètes** : Des interprètes de la langue des signes québécoise et du langage gestuel américain sont essentiels pour les participants sourds.
- **Fournir une traduction** : Une interprétation en français et en anglais en direct est nécessaire pour les participants unilingues ainsi que pour les interprètes de la langue des signes québécoise et du langage gestuel américain.
  - S'il est nécessaire d'économiser sur les coûts de traduction, demander à des bénévoles d'effectuer une interprétation chuchotée. Noter que celle-ci peut toutefois empêcher les personnes ayant une déficience auditive de se concentrer.
    - Si l'on recourt à l'interprétation chuchotée, veiller à placer les personnes ayant une déficience auditive loin de celles qui ont besoin d'une traduction simultanée.
- **Penser au stress** : Les jouets anti-stress et les espaces de détente peuvent aider les participants à gérer leur stress.
- **Vérification** : Contre-vérifier les mesures d'accessibilité au début de chaque événement, en prenant note des stratégies de communication employées et de ce que les participants doivent savoir.
  - **Présenter les aidants et les interprètes** afin que tout le monde sache qu'ils sont disponibles au besoin.
  - **Se nommer chaque fois qu'on prend la parole** pour que les personnes ayant une déficience visuelle sachent qui parle.
  - **Décrire ses gestes ou ses actions** afin que les personnes ayant une déficience visuelle sachent ce qui se passe.
  - **Parler clairement et à un rythme modéré** pour donner le temps aux traducteurs ou aux interprètes en langue des signes de transmettre le message.
  - **Éviter les conversations en aparté et tout autre son** afin que les personnes ayant une déficience auditive puissent comprendre ce que dit l'animateur.
  - **Montrer sa reconnaissance de deux manières** : en applaudissant et en faisant signe de la main pour que les participants sourds et les personnes ayant une déficience visuelle se sentent appréciés.
  - **Signaler les espaces calmes** afin que les participants sachent où ils peuvent aller s'ils se sentent submergés par l'émotion.
  - **Garder les allées et les passages dégagés** pour éviter de créer des obstacles pour les personnes en fauteuil roulant ou motorisé.



## Animations des événements

Les présentations, le matériel et les activités liés à l'événement exigent une attention particulière. Certaines stratégies peuvent faire en sorte que l'événement soit aussi accessible que possible, et par conséquent inclusif et efficace.

## Discours

Pour que les présentations soient intéressantes et faciles à suivre, tenir compte des déficiences auditives et visuelles.

- **Présentation** : Lorsqu'on se présente pour la première fois, se nommer et se décrire brièvement pour les participants ayant une déficience visuelle.
  - « C'est Marie qui parle. Certains d'entre vous m'ont déjà rencontrée à la table d'accueil. J'ai les cheveux longs et bruns, et une queue de cheval. Aujourd'hui, je porte un pantalon noir et un chandail gris que ma grand-mère m'a donné. »
- **Identification** : Se nommer chaque fois qu'on prend la parole.
  - « C'est Marie qui parle. »
- **Clarté et concision** : Un langage simple et des présentations courtes aident à maintenir l'intérêt des participants.
- **Élocution lente** : Laisser le temps aux traducteurs et aux interprètes de la langue des signes québécoise et du langage gestuel américain de suivre.
- **Apaisement de l'auditoire** : Les participants ayant une déficience auditive ne peuvent entendre l'orateur lorsque d'autres personnes parlent.
  - Veiller à ce que tout le monde fasse silence pendant que l'orateur parle
- **Description** : Expliquer ses gestes pour que les participants ayant une déficience visuelle sachent ce qui se passe.
  - « Je traverse la salle pour donner le micro à Philippe. »
  - « Je lève la main pour demander aux gens de faire silence. »

## Présentations PowerPoint

Les présentations PowerPoint constituent un excellent outil, mais comme elles sont par nature visuelles, il faut les utiliser de manière inclusive.

- **Donner une présentation bilingue** : Concevoir les diapos pour qu'elles soient en français d'un côté et en anglais de l'autre. Utiliser chaque langue de manière uniforme pour que les participants sachent où regarder.
- **Faire circuler les diapos à l'avance** : Les participants ayant une déficience visuelle peuvent recourir à des lecteurs électroniques pour profiter des diapos, mais cette démarche demande du temps et une description discernable.
  - Donner aux participants au moins 48 heures pour passer en revue les diapos à l'avance.
  - S'assurer de fournir une description écrite des images, des graphiques, etc.
- **Décrire les aspects visuels** : Si des images ou des graphiques figurent sur les diapos, veiller à les décrire durant la présentation pour les participants ayant une déficience visuelle.
  - « Cette diapo montre quatre carrés alignés. Chaque carré représente une phase différente du processus de Montréal sans obstacle. Sous le second carré se trouve une flèche qui indique que nous sommes actuellement dans la deuxième phase. »

## Documentation

Comme les présentations PowerPoint, la documentation doit être conçue ou enrichie en tenant compte des personnes ayant une déficience visuelle.

- **Français, anglais, gros caractères et braille** : toute documentation doit être élaborée à l'avance afin de donner au comité organisateur suffisamment de temps pour imprimer des versions dans chaque format.
- **L'impression en braille demande du temps** : les documents doivent être envoyés à l'imprimeur braille longtemps à l'avance – idéalement deux semaines avant l'événement – afin qu'ils soient lus, codés, imprimés et renvoyés en format braille.



## Activités

La planification et l'exécution des activités nécessitent de porter attention aux exigences de la programmation, aux implications de l'accessibilité et à la manière dont l'aide des organisateurs peut permettre aux groupes de réussir.

- **Fournir une assistance** : Demander aux membres du comité organisateur de travailler avec les participants durant les activités en petits groupes afin de s'assurer qu'ils ont compris les instructions et qu'ils gardent le cap.
- **Faire preuve de clarté** : Des instructions claires permettent aux activités de se dérouler comme prévu.
- **Tenir compte de l'accessibilité** : Penser aux implications de chaque activité en matière d'accessibilité.
  - **Tâches de rédaction** : Les activités qui comprennent des tâches de rédaction doivent toujours être effectuées par paires ou en plus grands groupes pour tenir compte des personnes incapables d'écrire.
  - **Recherche de partenaires** : Lorsqu'une activité exige des participants qu'ils trouvent un partenaire ou un groupe avec qui travailler, s'assurer d'aider les participants ayant une déficience visuelle afin qu'ils ne soient pas exclus.
  - **Déplacements** : Prévoir plus de temps lorsqu'une activité exige des participants qu'ils se déplacent. Il importe particulièrement de fournir des instructions claires et de rappeler à tous de garder les passages dégagés afin de permettre la circulation.
  - **Coordination des pauses** : Prévoir des pauses plus longues pour les personnes ayant besoin d'aide pour manger ou pour se rendre à la salle de bain..



## Soutien des participants

Le défi de conception doit privilégier le soutien des participants dans son déroulement. Comment les aider à réussir? En mettant en œuvre des mesures d'adaptation semblables à celles recommandées dans les sections précédentes tout en gardant à l'esprit les stratégies élargies qui permettent la création d'un milieu favorable à l'entraide.

Nombre des participants peuvent se sentir intimidés ou mal à l'aise dans l'environnement inconnu d'un défi de conception. Il faut donc faire en sorte qu'ils se sentent accueillis, appuyés et valorisés tout au long du processus, ce qui constitue aussi un aspect de l'accessibilité. Chaque participant apporte en effet quelque chose d'unique qu'une ambiance accueillante et favorable lui permettra de partager.

## Travail d'équipe

La collaboration incite à donner le meilleur de soi-même, en plus de promouvoir l'accessibilité.

- **Commencer par le début** : Organiser une séance de formation initiale pour préparer les participants au défi et répondre à leurs questions.
- **Encourager la prise de responsabilité** : Permettre aux participants de choisir des mandats en fonction de leurs propres champs d'intérêt et compétences afin de leur donner un sentiment de pouvoir.
- **Donner priorité à la diversité** : Le fait d'avoir des membres diversifiés renforce une équipe.
- **Tenir compte de la disponibilité** : Au moment de former les équipes pour le défi, s'assurer que leurs membres ont des horaires compatibles afin qu'ils puissent trouver le temps de travailler ensemble entre les événements.
- **Faire preuve de clarté** : S'assurer que les participants comprennent combien de travail, de temps et d'effort on exigera d'eux dès le départ. Des attentes claires les aideront à planifier leur participation et à éviter de se sentir débordés.
- **Réserver des espaces au-delà de la programmation** : Fournir des salles de réunion accessibles permet aux groupes de collaborer plus facilement entre les événements.
- **Prévoir d'emblée plus de temps** : L'esprit d'équipe ne se développe pas instantanément. Le fait d'avoir suffisamment de temps au début du processus peut aider à réduire les tensions potentielles par la suite.
  - Consacrer du temps à la consolidation des équipes ainsi qu'au développement du sens de la communication et d'une approche consensuelle de la prise de décision.
- **Favoriser une participation inclusive** : S'assurer que chaque participant a la possibilité d'apporter une contribution d'importance à son équipe.
  - Tout le monde a quelque chose à offrir, et cet apport suscite un sentiment d'engagement qui rend les équipes plus productives et assure une expérience positive à tous les participants.

## Communications suivies

L'utilisation d'un seul moyen de communication ne convient pas à un événement accessible.

- **Déterminer les besoins pertinents** : Prendre note des personnes qui utilisent le courrier électronique et de celles qui préfèrent recevoir un appel téléphonique.
- **Déléguer les responsabilités** : Les mentors peuvent transmettre l'information importante aux équipes.
- **Numériser l'information en tenant compte de l'accessibilité** : L'information partagée numériquement doit être facilement accessible aux participants.
  - Consulter cette [liste de vérification des directives en matière d'accessibilité du contenu Web](#) gratuite pour plus d'information.
- **Maintenir une communication ouverte** : Consacrer chaque semaine du temps à répondre aux questions et aux préoccupations des participants.
  - Cette mesure permet de demeurer au fait de leurs idées et de stimuler leur engagement.

## Mentors

Les mentors constituent une ressource clé. Grâce à leur aptitude à soutenir les groupes et les individus, ils contribuent grandement à maximiser la coopération, l'engagement et la réussite.

- **Comprendre le rôle important des mentors qui est de :**
  - soutenir les participants et aider à consolider leurs équipes;
  - favoriser une bonne dynamique de groupe;
  - encourager les conversations au sujet des fonds et de la division du travail;
  - s'assurer que le groupe garde le cap pour fournir les livrables clés;
  - garder le contact avec les équipes chaque semaine entre les événements pour s'assurer de leurs progrès;
  - vérifier l'accessibilité pour s'assurer qu'il n'y a aucun obstacle à la participation;
  - surveiller l'inclusivité pour faire en sorte que chacun ait la possibilité d'apporter une contribution d'importance.
- **Établir des limites** : S'assurer que les participants comprennent le rôle de leurs mentors et l'étendue du soutien auquel ils peuvent s'attendre.
- **Recruter des personnes dotées de compétences et d'une expertise particulières pour appuyer pleinement les équipes :**
  - bon sens de l'encadrement et du leadership;
  - excellent sens de la communication;
  - compréhension approfondie de la dynamique de groupe, de la communication interpersonnelle et de la manière de conseiller les participants à ces égards;
  - familiarité avec l'accessibilité, les principes d'inclusion et la manière de conseiller les équipes à ces égards.



- **Allouer une rémunération aux mentors** : Les rémunérer en reconnaissance du travail considérable qu'exige le soutien d'une équipe.
  - Rémunérer les mentors pour les heures investies les rend plus responsables aux organisateurs et établit plus clairement les limites et les attentes quant à leur rôle.
- **Assurer la disponibilité** : Les mentors doivent être disponibles pour soutenir les participants et le comité organisateur depuis le début du défi de conception jusqu'à la mise en œuvre.
  - On peut plutôt faire appel à un consultant en conception auquel les équipes ont accès pour une ou deux séances.
- **Tenir des réunions régulières** : Les mentors doivent se réunir régulièrement avec le comité organisateur pour l'informer des modifications apportées au projet et des difficultés potentielles.
- **Appuyer les efforts des mentors en augmentant le soutien lié à la conception** : Les équipes auront besoin d'accéder à une expertise en conception, mais celle-ci ne doit pas nécessairement être le fait du mentor.

## Agents de liaison communautaires

Un **agent de liaison communautaire** est une personne affiliée à un organisme dont le travail est lié au mandat choisi. Son expérience professionnelle en fait une ressource utile pour l'équipe.

- **Assurer la disponibilité** : Les agents de liaison communautaires doivent être disponibles afin de communiquer avec les équipes tout au long du processus de recherche et de conception.
  - La solution proposée sera ainsi plus susceptible de trouver écho dans le domaine en question.
- **Veiller à l'équilibre** : Les agents peuvent aider à faire en sorte que les équipes ne s'éloignent pas trop du but où n'élaborent pas une solution déjà offerte ou qui a été testée et a échoué.
- **Établir des limites** : Comme les membres du comité de direction, les agents sont très occupés.
  - S'assurer que les équipes comprennent clairement les limites, notamment en ce qui a trait aux courriels et aux appels téléphoniques. Penser à limiter aux événements les interactions entre les équipes et les agents.
- **Veiller à la pertinence** : Un bon jumelage préviendra la frustration des deux parties; il importe donc de s'assurer que l'expertise de l'agent correspond au mandat de l'équipe.
  - **Rémunérer les agents** : Comme les agents partagent leurs idées et leur expertise précieuse, l'échange doit être mutuellement bénéfique.
  - **Faire en sorte que la démarche compte** : Trouver un « client » qui recevra la solution proposée et la mettra à l'épreuve dans son organisme.
    - Par exemple, dans le cas du mandat « Comment rendre le marché du travail plus accessible aux personnes en situation de handicap? »
      - L'**agent de liaison communautaire** pourrait représenter un organisme communautaire soutenant les personnes en situation de handicap qui recherchent un emploi.
      - Dans le même scénario, le **client** pourrait être une banque qui cherche à diversifier son effectif et qui préférerait appuyer les demandeurs d'emploi en situation de handicap..

## Soutien financier et prix

Lorsqu'un défi de conception est favorable à l'entraide et stimulant, y participer est une expérience des plus enrichissantes, mais aussi une forme de travail.

- **Minimiser la compétition** : La nature non compétitive du défi permet une coopération entre les équipes.
- **Reconnaître la participation comme un travail** : Participer au défi constitue une forme de travail.
  - Utiliser les fonds affectés aux prix afin de dédommager les participants pour le temps qu'ils investissent plutôt que pour récompenser uniquement les meilleures équipes.
- **Éviter les dépenses personnelles** : Certains participants peuvent se trouver dans une situation financière difficile.
  - Veiller à ce que les participants aient accès à des cartes-cadeaux ou à un financement initial pour compenser les dépenses liées au défi.
- **Connaître les implications** : Être au fait des répercussions fiscales de la rémunération pour les participants qui reçoivent une aide sociale, afin d'éviter les conséquences inattendues.



## Mise en œuvre et suivi

Une solution proposée n'est valide que si elle peut être mise en pratique. Après le défi, rencontrer individuellement chaque équipe afin de déterminer ses motivations et ses besoins particuliers pour l'avenir de même que les avenues potentielles qu'elle pourrait explorer.

- **Personnaliser le suivi** : Les conversations en petits groupes et les interactions individuelles constituent de bonnes occasions de recueillir des commentaires et d'élaborer des plans sur mesure avec chaque équipe.
- **Déterminer les étapes suivantes** : Communiquer clairement ce qui se produira une fois le défi terminé et présenter les options disponibles pour que les participants sachent à quoi s'attendre.
- **Envoyer des mises à jour** : Les participants investissent beaucoup de temps et d'énergie dans leurs projets d'innovation sociale et veulent demeurer au courant de leur évolution.
- **Rester en contact** : Continuer de cultiver les relations établies avec les organismes communautaires et les personnes en situation de handicap physique une fois le défi terminé afin de maintenir la confiance et de renforcer les liens en vue de collaborations futures.

## Références utiles

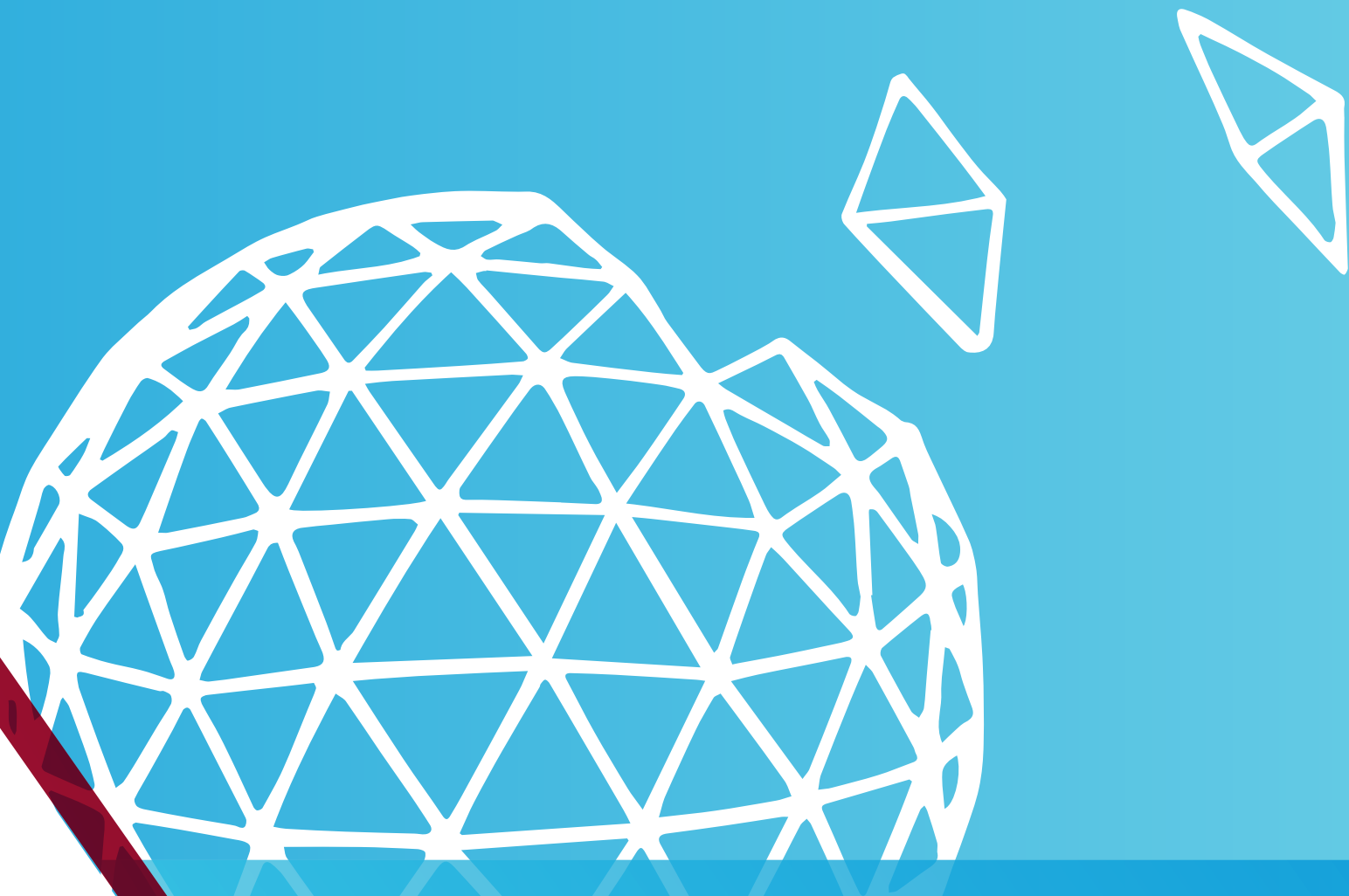
### Accessibility Guidelines for Organizers and Facilitators

(« directives sur l'accessibilité à l'intention des organisateurs et des animateurs »)

### Ressources et références pour l'organisation d'un événement

### Accessibilité universelle des outils de communication





## Annexe A : Budgétiser l'accessibilité

L'exemple qui suit est basé sur un événement de trois heures comptant approximativement 50 participants. Noter que les coûts mentionnés ne sont que des estimations en fonction des prix de 2018.

## Estimation des coûts d'accessibilité pour un événement de trois heures

---

Coordonnateur de l'accessibilité	300 \$	<i>Une personne à 30 \$ l'heure pour superviser les besoins en matière d'accessibilité avant et durant l'événement</i>
Interprétation en langue des signes québécoise et en langage gestuel américain	880 \$	<i>Deux interprètes de la langue des signes québécoise et deux interprètes du langage gestuel américain à 55 \$ l'heure pour un événement de trois heures et une heure de déplacement</i>
Traduction en français et en anglais	1 125 \$	<i>Taux de demi-journée pour un traducteur et son matériel</i>
Aidants	200 \$	<i>Deux aidants à 25 \$ l'heure pour un événement de trois heures et une heure avant et après pour aider au transport</i>
Adaptation visuelle	250 \$	<i>Impression en braille des diapos PowerPoint (deux exemplaires en français et deux en anglais)</i>
Jouets anti-stress	15 \$	<i>Toupies de main, balles en mousse, cubes Rubik, etc., achetés dans un magasin à un dollar</i>

---

**2 770 \$**

Le budget ci-dessus ne reflète que les coûts d'accessibilité et exclut les autres dépenses liées à la location de la salle, au service de traiteur, etc. Un tel engagement financier n'est pas réaliste pour nombre d'organismes communautaires et d'initiatives populaires au budget restreint. Les organisateurs de l'événement doivent néanmoins inclure ces chiffres dans leur demande de financement à titre de représentation exacte des coûts d'organisation d'un événement réellement accessible et inclusif.

Si un financement suffisant n'est pas disponible, d'autres options moins coûteuses peuvent être explorées :

- Recourir à l'interprétation chuchotée ou tout répéter dans les deux langues si l'événement est bilingue.
  - Si l'on répète tout dans les deux langues, s'assurer de prévoir deux fois plus de temps pour les présentations.
  - Si l'on recourt à l'interprétation chuchotée, veiller à asseoir les personnes qui en ont besoin loin de celles ayant une perte auditive partielle pour éviter toute interférence auditive.
- Fournir uniquement une interprétation en langue des signes québécoise ou en langage gestuel américain en fonction des besoins des participants.
- Fournir une description audio en temps réel de l'information visuelle au lieu d'imprimer la documentation en braille.
- Demander à des bénévoles d'appuyer ou de remplacer les aidants.
  - Idéalement, les bénévoles sont formés pour offrir une assistance respectueuse et efficace aux personnes en situation de handicap physique.



UNIVERSITÉ  
**Concordia**  
UNIVERSITY

