

GUIDE POUR

# l'engagement accessible du public





**Pour de plus  
amples renseignements**

site Web : [www.omssa.com](http://www.omssa.com)

courriel : [info@omssa.com](mailto:info@omssa.com)

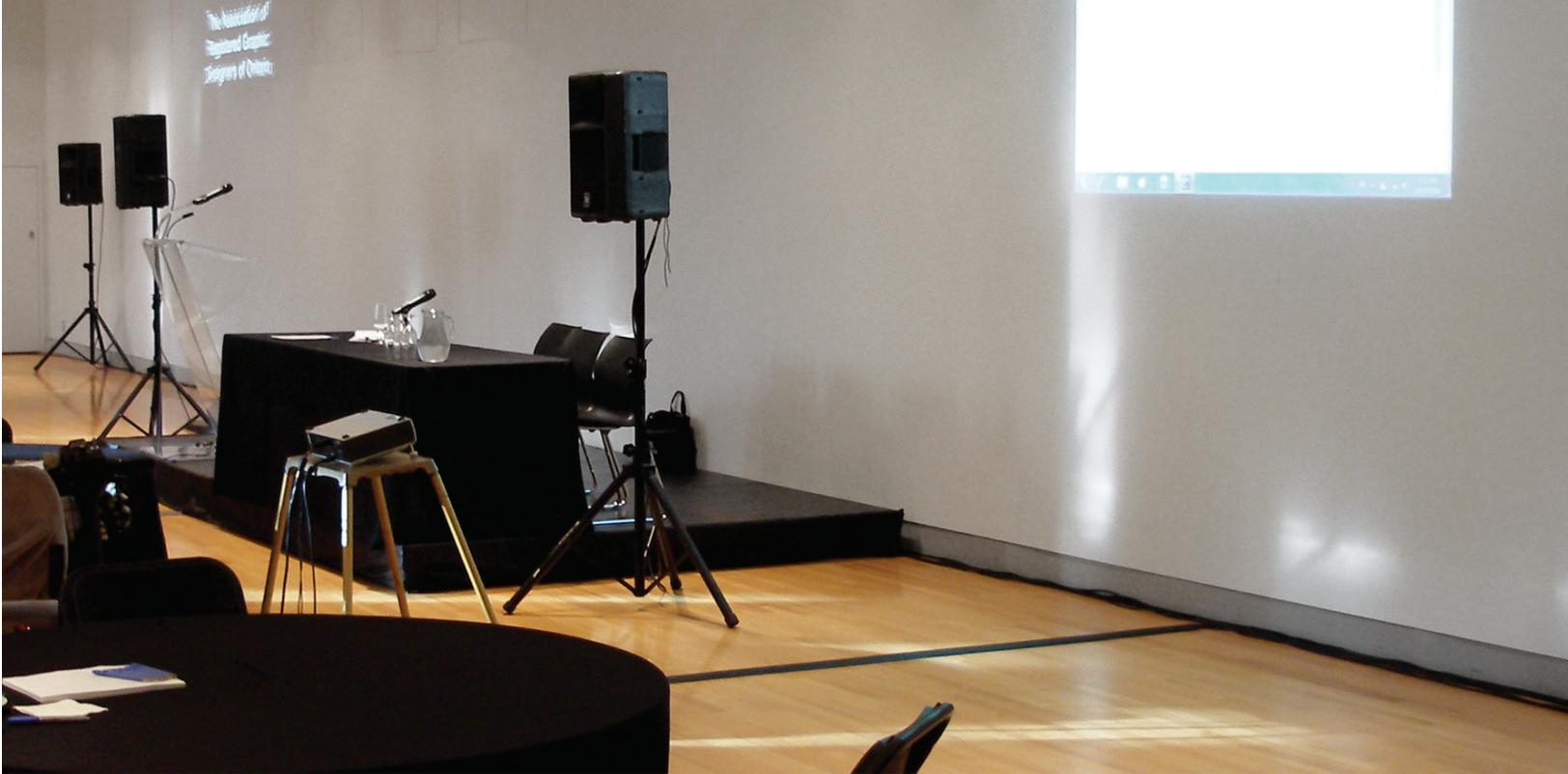
téléphone : 416 646-0513

© 2013 L'Ontario Municipal Social  
Services Association

Available in English



100%



# Table des matières

<b>Préface</b>	4
<b>Introduction</b>	6
ÉTAPE UN : Identifier les enjeux et les objectifs	8
ÉTAPE DEUX : Planifier un processus d'engagement accessible du public	10
ÉTAPE TROIS : Engager le public	24
ÉTAPE QUATRE : Assurer le suivi, l'évaluation et la reddition de comptes	26
ÉTAPE CINQ : Implanter le processus d'engagement accessible du public	27
<b>Annexes</b>	
A. Lois en matière d'accessibilité	29
B. L'engagement accessible du public et les médias sociaux	31
C. Liste de vérification rapide	33
D. Ressources en matière d'accessibilité	39
E. Glossaire des termes d'accessibilité	40

# Préface

## Qu'est-ce que l'OMSSA

L'Ontario Municipal Social Services Association (association des services sociaux des municipalités de l'Ontario) réunit les 47 gestionnaires des services municipaux regroupés (GSMR) et conseils d'administration des districts des services sociaux (CADSS). Ses membres assurent la planification, la gestion et la prestation des services à la personne intégrés en matière de logement, d'aide aux sans-abri, de soutien à l'emploi et au revenu, d'apprentissage et de garde des jeunes enfants.

## Pourquoi l'OMSSA ?

Les membres de l'OMSSA favorisent l'intégration des services à la personne afin de créer un système coordonné de façon efficace, homogène et adapté aux besoins locaux qui permettront aux personnes servies de maximiser leur potentiel, d'améliorer leur qualité de vie et de contribuer à leur collectivité.

Cette vision de l'intégration des services se fonde sur quatre principes :

- Adopter une **approche axée sur les personnes** pour que les programmes et services répondent vraiment aux besoins des clients.
- Développer une **vision et un langage communs** pour supprimer les barrières découlant du cloisonnement des programmes.
- Adopter une **approche systémique** de la prestation des services à la personne afin de transcender les limites des programmes et de répondre aux besoins de manière efficace.
- Élaborer un cadre de planification et **d'évaluation** fondé sur les résultats dans un esprit d'amélioration continue pour que le processus d'intégration des services à la personne continue de conduire aux résultats désirés.

L'OMSSA croit que, pour réaliser cette vision, il est essentiel que tous les résidents aient la chance de participer aux décisions qui les touchent, eux et leurs collectivités. L'engagement du public est une communication bilatérale qui éclaire la prise des décisions. Il permet aux personnes consultées de faire connaître leurs expériences, leurs valeurs et leurs priorités au sujet des enjeux sociaux et politiques qui influencent leur vie.

En tant que gestionnaires du système de prestation des services, les membres de l'OMSSA ont l'habitude d'engager leurs collectivités et partenaires communautaires dans la planification, la gestion et la prestation de services intégrés efficaces qui répondent aux besoins des personnes au niveau local. Pour aider ses membres, l'OMSSA a mis au point des soutiens à la formation individuelle et de vastes ressources de renforcement des capacités communautaires dans le domaine de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants et de la planification à long terme des programmes de logement et d'aide aux sans-abri.

Ce guide a été élaboré par l'Ontario Municipal Social Services Association dans le cadre d'un partenariat InterActions pour le changement avec le gouvernement de l'Ontario. Il vient compléter le Guide des réunions accessibles de l'OMSSA.

Ensemble, les deux guides fournissent les ressources dont les organismes ont besoin pour assurer et appuyer l'engagement accessible du public.

« **Des processus pleinement accessibles d'engagement du public sont essentiels à la prise de décisions publiques éclairées et ils favorisent des services intégrés axés sur les personnes et plus sensibles à leurs besoins. Ce guide est un outil essentiel pour les organismes qui s'efforcent de faciliter et d'assurer l'engagement accessible du public.** »

Kira Heineck, directrice exécutive

## Remerciements

Nous désirons remercier les personnes suivantes pour leurs importantes contributions à ce projet :

### **Comité consultatif sur le projet InterActions pour le changement de l'OMSSA**

#### **Doug Ball (président)**

gestionnaire, Planification sociale et soutien aux programmes, Comté de Lambton

#### **Lucille Berlinguette-Saumure**

spécialiste en accessibilité, Ville d'Ottawa

#### **Denise Corry**

directrice exécutive des Services généraux/greffière municipale, Ville de Huntsville

#### **Lois Davies**

gestionnaire de programme, LPHO/LAPHO, Services communautaires et de santé, Municipalité régionale de York

#### **Jan Janssen**

gestionnaire, Apprentissage et garde des jeunes enfants, Services aux enfants et à la collectivité, Comté de Simcoe

#### **Debbie Kirwin**

présidente, Comité consultatif sur l'accessibilité, Ville de Huntsville

#### **Vanessa Lopak**

associée en planification sociale, Service aux citoyens – LAPHO, Région de Waterloo

#### **Christine Malone**

coordonnatrice de la formation, Ville d'Ottawa

#### **Barbara Millions**

gestionnaire du programme Ontario au travail, Conseil d'administration des services sociaux du district de Cochrane

#### **Steve Murphy**

coordonnateur consultatif en matière d'accessibilité, Municipalité régionale de Niagara

#### **Steven Murphy**

coordonnateur – Services d'urgence/Accessibilité, Comté de Dufferin

#### **Dick Winters**

gestionnaire du Programme des services spéciaux, Services aux enfants, Ville de Toronto.

# Introduction

L'engagement du public est un processus au sein duquel les gens touchés ou intéressés par une question sont invités à participer à la discussion. On parle aussi de consultation, de participation du public et de travail en partenariat.

Il y a différents niveaux d'engagement, depuis la divulgation d'une question ou proposition au public jusqu'à sa participation active au processus décisionnel.

L'engagement du public est parfois dicté par la loi. Par exemple, plusieurs normes d'accessibilité créées par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) ont des exigences précises concernant la consultation du public, y compris les personnes handicapées.

## Avantages d'un engagement accessible du public

Qu'il soit requis par la loi ou non, l'engagement du public dans le processus décisionnel comporte de nombreux avantages.

Le succès des programmes et services de votre organisme peut dépendre d'un dialogue continu avec le public. Pour que ce dialogue englobe tous les membres de la collectivité, il faut tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées.

Un processus d'engagement accessible peut aider votre organisme à prendre des décisions plus éclairées. Il peut aussi aider vos clients ou les citoyens à mieux comprendre les complexités d'une question et vous aider à obtenir le soutien du public.

**Un Ontarien sur sept est handicapé, ce qui correspond à près de 15 % de la population. Votre processus d'engagement du public doit être accessible du début à la fin pour que tous les membres du public qui le désirent puissent y participer.**

**L'accessibilité consiste à donner aux personnes de toutes capacités la possibilité de participer pleinement à la vie de tous les jours.**

Il y a plusieurs façons d'engager le public. Les méthodes que vous choisirez dépendront de la raison d'être et des objectifs de votre projet, du degré de participation requis et de l'orientation nécessaire.

## L'accessibilité et la loi

En Ontario, la loi exige que les membres du public, y compris les personnes handicapées, soient consultés dans certaines situations.

En vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le gouvernement de l'Ontario a élaboré des normes d'accessibilité obligatoires afin de supprimer les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées dans tous les grands secteurs de la vie quotidienne.

Le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI), pris en application de



la LAPHO, impose des exigences précises concernant la consultation des personnes handicapées. Si une municipalité est dotée d'un comité consultatif sur l'accessibilité, le comité doit lui aussi être inclus dans le processus de consultation.

En vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, les organismes sont tenus de prendre des mesures d'adaptation pour que les personnes handicapées puissent jouir d'un accès égal à leurs installations et à leurs services.

Pour plus de renseignements sur la LAPHO et ses normes d'accessibilité, ainsi que sur le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, voir [l'Annexe A](#). Pour une liste des ressources en matière d'accessibilité, voir [l'Annexe D](#). Pour un glossaire des termes d'accessibilité, voir [l'Annexe E](#).

En rendant l'engagement du public vraiment accessible, les organismes peuvent engager plus de gens et tirer profit des avantages d'une pleine participation du public.

## Comment utiliser ce guide

Ce guide décrit les cinq étapes d'un processus d'engagement accessible du public. Il donne aussi des conseils sur la procédure à suivre pour évaluer le processus, rendre compte aux participants et implanter l'engagement accessible du public dans votre organisme. Pour une liste de vérification rapide du processus, voir [l'Annexe C](#).

**Étape un :** Évaluer la nécessité et identifier la raison d'être du processus d'engagement du public

**Étape deux :** Planifier le processus d'engagement du public

**Étape trois :** Mener à bien les activités d'engagement du public

**Étape quatre :** Évaluer la rétroaction reçue du public et rendre compte aux participants

**Étape cinq :** Intégrer l'accessibilité aux futurs processus d'engagement du public

# Étape un : Identifier les enjeux et les objectifs

## Évaluer le besoin

Premièrement, identifiez la question et déterminez si votre organisme doit mobiliser le public. Cela aidera-t-il votre organisme à prendre les décisions requises? Pensez aux échéances de projet par rapport aux autres activités auxquelles votre organisme pourrait participer.

Voici quelques questions à poser.

- Le processus d'engagement accessible du public est-il requis par la loi?
- Est-il trop tôt dans le processus décisionnel pour un engagement significatif du public?
- Y a-t-il d'autres activités d'engagement du public, activités médiatiques ou événements communautaires qui pourraient affecter la disposition du public à s'engager?
- Pouvez-vous planifier vos activités d'engagement du public de manière à combiner les ressources avec d'autres organisations participant au processus d'engagement?

## Déterminer l'objectif

Une fois que vous aurez conclu qu'un processus d'engagement du public est approprié, vous devrez en déterminer l'objectif.

- Qu'est-ce que votre organisme souhaite en retirer? Qu'espérez-vous que le public engagé en retire?
- Votre objectif est-il d'informer le public de la question ou voulez-vous également obtenir sa rétroaction?
- Quels volets de la question sont ouverts à la discussion et lesquels ne le sont pas?
- Qui voulez-vous entendre – le grand public, des intervenants particuliers, un groupe d'âge précis ou une collectivité donnée?

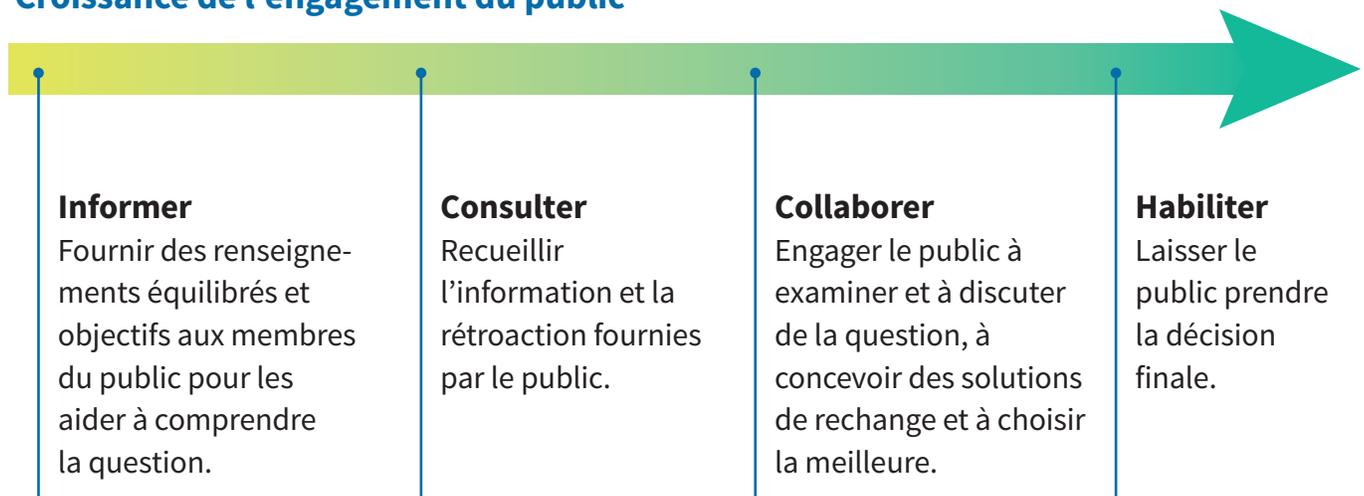
Les réponses à ces questions vous aideront à déterminer le niveau d'engagement à cibler.

---

## Spectre d'engagement du public

L'engagement du public est un continuum menant à une participation croissante du public. Il peut aller d'un flux d'information unilatéral à un processus collaboratif impliquant un degré élevé de rétroaction et d'orientation de la part de la collectivité. Les différents niveaux du spectre et les objectifs correspondants d'engagement du public sont illustrés ci-après.

### Croissance de l'engagement du public



Un processus d'engagement du public peut intégrer un ou plusieurs de ces niveaux d'engagement. De manière générale, les organismes recourent à des séances d'information et des consultations, ainsi qu'à certaines activités de collaboration.

---

Adapté de l'exposé « [Building Public Health Capacity to Engage the Community](#) », présenté au Sommet 2008 sur la santé publique de Niagara par Annette Collins et Grace Bermingham, Région de Waterloo, et de [Spectrum of Public Participation](#) élaboré par l'International Association for Public Participation.

---

# Étape deux : Planifier un processus d'engagement accessible du public

Une fois que vous aurez déterminé le niveau d'engagement souhaité, vous pourrez commencer à concevoir votre plan.

## Choisir les membres de l'équipe

Travailler en équipe est une bonne façon de concevoir un processus d'engagement du public.

Les membres de votre équipe doivent venir de différentes sections de votre organisme. Votre équipe peut inclure des gens qui ont de l'expérience en engagement du public, en technologie de l'information et en planification financière ainsi que des employés qui ont des handicaps ou qui ont déjà travaillé avec des personnes handicapées. Leurs compétences aideront votre équipe à concevoir et à mettre en œuvre un processus d'engagement du public.

Selon le niveau d'engagement que vous aurez choisi, vous pourriez avoir besoin d'un chef ou d'un coordonnateur de projet, d'un coordonnateur de l'engagement du public et d'un planificateur ou facilitateur de réunion. Vous pourriez aussi inclure des experts sur la question à l'étude ainsi qu'un spécialiste en accessibilité.

Vous pouvez également demander aux représentants des principaux groupes d'intervenants et des groupes communautaires qui travaillent avec des personnes handicapées de faire fonction de conseillers.

## Identifier les intervenants et/ou le public cible

À cette étape, vous connaîtrez sans doute les personnes que vous voulez engager dans votre processus d'engagement du public. Il peut s'agir des groupes suivants :

- des membres du grand public qui s'intéressent à la question et/ou qui ont demandé à être inclus
- des intervenants de tous les côtés de la question
- de groupes communautaires qui s'intéressent à la question
- des clients
- des employés.

Le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées prévoit des exigences précises concernant la consultation des personnes handicapées. Pour en savoir plus au sujet des lois en matière d'accessibilité, veuillez consulter [l'Annexe A](#).

**NOTE :** Vous déterminerez probablement vos activités, votre calendrier et votre budget d'engagement du public en même temps, mais ces éléments sont examinés séparément ci-après.



Aux termes du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, les municipalités et certains organismes doivent consulter les personnes handicapées. Les municipalités sont également tenues de consulter leur comité consultatif sur l'accessibilité (s'il en existe un). Pour plus de renseignements, voir [l'Annexe A](#).

## Choisir les activités d'engagement du public

Il y a quatre niveaux d'engagement du public le long du continuum : informer, consulter, collaborer et habiliter. C'est l'objectif du processus d'engagement qui détermine le niveau d'engagement à prendre. Voulez-vous informer le public ou l'engager activement dans la formulation des recommandations en réponse à la question?

Si votre processus d'engagement du public vise à informer le public, il peut être suffisant d'afficher des communiqués de presse et des fiches de renseignements sur votre site Web, de les envoyer aux médias locaux ou de tenir un événement portes ouvertes.

Si vous décidez de mener de vastes consultations auprès du public et de collaborer avec lui, vous pouvez tenir des réunions publiques, réaliser un sondage ou former un comité chargé de recueillir la rétroaction reçue, de l'évaluer et d'en rendre compte.

La consultation auprès des personnes handicapées peut permettre de déterminer les obstacles à l'accessibilité qui sont faciles à reconnaître et prévenir ceux-ci, et elle peut également aider les organismes à mieux répondre aux besoins de leur collectivité.

Si vous décidez de tenir des assemblées en personne, telles que des réunions ou des ateliers, consultez le Guide des réunions accessibles de l'OMSSA.

Les pages suivantes présentent les quatre niveaux d'engagement et fournissent des exemples d'activités d'engagement du public et des éléments à considérer en matière d'accessibilité.

**NOTE :** Chaque activité est classée à un niveau d'engagement particulier, mais peut s'appliquer à plus d'un niveau.



# Informer

À ce niveau d'engagement, vous fournissez de l'information au public – un flux d'information unilatéral.



## Façons d'informer le public

### Sites Web

#### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Les sites Web sont efficaces pour partager des renseignements avec le public.
- Ils permettent de circuler la nouvelle information rapidement.
- Ils sont limités aux personnes qui utilisent un ordinateur.

#### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Les sites Web peuvent rendre l'information disponible et accessible aux personnes qui ont une perte de vision, des troubles d'apprentissage ou de la difficulté à se rendre aux réunions publiques.
- L'information doit être communiquée en langage simple.
- Le site Web et son contenu doivent être accessibles.

### Webinaires

#### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Les webinaires peuvent être adaptés aux besoins de groupes particuliers.
- Le degré de participation et d'attention du public peut varier.
- Ils sont limités aux personnes qui utilisent un ordinateur.

#### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Les webinaires sont accessibles aux personnes qui ne peuvent pas assister à une réunion en personne.
- Les présentations et les pièces jointes doivent être disponibles en formats accessibles.

## Événements portes ouvertes

### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Ces événements permettent un contact direct avec les membres du public qui s'intéressent à la question.
- Permettent aux participants de se présenter au moment qui leur convient.
- Il peut être difficile de prédire la réaction ou le degré de participation du public.

### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Le lieu doit être accessible.
- Les documents d'information doivent être disponibles en formats accessibles.
- Il faut faire une promotion efficace de l'événement dans différents médias et dans des formats accessibles.

## Articles et reportages dans les médias locaux

### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Diffusion à l'ensemble de la collectivité, à peu de frais ou gratuitement.
- Il y a un risque de déformation des faits ou d'inexactitude.

### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Les personnes handicapées ne sont pas toutes capables de lire les journaux, d'écouter la radio ou de regarder la télévision.
- Il faut cibler différents médias.

## Stands d'information et kiosques

### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- De nombreux organismes installent des kiosques ou des stands d'information dans leurs bureaux.
- Il s'agit d'une façon économique de diffuser l'information à un plus grand public.
- Les stands d'information pourraient être considérés comme des publicités par les membres du public qui doutent de l'exactitude de l'information ou des motivations de l'organisme.
- Les kiosques électroniques et interactifs peuvent servir à mener des sondages et à recueillir des données.
- Les kiosques interactifs peuvent être intimidants et certaines personnes pourraient avoir besoin d'aide pour les utiliser.

### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- L'information doit être affichée en langage simple et disponible en formats accessibles.
- Les kiosques interactifs et électroniques doivent être accessibles.

### Autres options de partage de l'information :

Affiches, lignes directes de renseignements, bulletins, séances d'information publiques, présentations destinées à des entreprises ou organismes sans but lucratif locaux.

# Consulter

À ce niveau d'engagement, vous recueillez des informations et des commentaires auprès du public.



## Façons de consulter le public

### Réunions publiques

#### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Elles permettent de joindre un vaste public ayant différents points de vue et différentes expériences.
- Elles permettent de promouvoir l'engagement continu des participants qui s'intéressent à la question.
- Elles permettent d'habiliter le public quand un vrai dialogue s'engage.
- En l'absence de facilitation efficace, la réunion risque d'être dominée par une ou deux personnes ou par un groupe de personnes.
- Si la question est controversée, la discussion peut être animée ou hostile.

#### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Le lieu doit être accessible.
- Les présentations et renseignements de fond doivent être disponibles à l'avance et fournis en formats accessibles.
- Les conférenciers doivent savoir comment rendre les présentations accessibles.
- Il faut annoncer les directives à suivre pour tenir des réunions accessibles, par exemple, utiliser des microphones et demander aux personnes qui prennent la parole de s'identifier.
- Il faut que des membres du personnel ou des bénévoles aident les participants handicapés.

## Sondages, formulaires de rétroaction

### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Il s'agit d'une façon économique de solliciter les opinions d'un vaste public.
- Ils sont remplis à titre volontaire, alors le taux de réponse peut être faible.
- On peut les remplir en ligne ou sur support papier.
- Les sondages sur papier peuvent nécessiter une compilation manuelle.
- Les sondages en ligne ou par la poste permettent aux personnes qui ne peuvent pas assister aux réunions en personne de participer.
- Les sondages en ligne excluent les personnes qui n'ont pas d'ordinateur.

### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Les sondages doivent être rédigés en langage simple.
- Les sondages en ligne doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.
- Les sondages doivent être conformes aux directives Pour une meilleure visibilité de l'INCA.

## Médias sociaux

### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Les médias sociaux peuvent attirer les jeunes et les encourager à participer au débat.
- Leur utilisation peut décourager d'autres personnes de participer.
- Ils ont tendance à encourager le dialogue sur la décision et les questions à l'étude.
- Les médias sociaux utilisés (p. ex. Facebook, Twitter) doivent faire l'objet d'une surveillance étroite.
- Vos messages peuvent être mal interprétés ou détournés.
- Il peut être difficile d'empêcher la discussion de s'écarter du sujet.

### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Ils permettent aux personnes handicapées qui ne peuvent pas assister aux réunions de participer à la discussion.
- Quels que soient les médias sociaux utilisés, ils doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

## Comités consultatifs publics / comités de liaison avec le public

### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Les membres peuvent être nommés ou élus par le public cible et défendre sa cause.
- Les comités consultatifs publics et les comités de liaison avec le public sont habituellement limités dans le temps et axés sur une question en particulier, quant à eux, les panels de citoyens fournissent un flux continu d'informations et de commentaires sur un vaste éventail de sujets.
- Les comités offrent une vaste gamme d'expérience et d'expertise.
- Les comités formulent des commentaires et des conseils tout au long de la durée du projet.
- Ils assurent une plus grande crédibilité au projet.
- Les membres de comité peuvent se réunir par le biais des médias sociaux, par téléconférence et sur Internet, ce qui réduit la nécessité de réunions en personne.
- Les comités ont besoin de ressources et de personnel de soutien.

### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Les réunions publiques organisées par le comité doivent être accessibles.
- Les recommandations du comité doivent être disponibles en formats accessibles.
- Vous devez prendre des mesures d'accommodement pour les membres de comité qui sont handicapés.

# Collaborer

À ce niveau d'engagement, vous travaillez en partenariat avec le public à examiner la question, à concevoir des solutions de rechange et à choisir la meilleure.



→ L'organisation prend la décision finale

## Façons de collaborer avec le public

### Panels de citoyens

#### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Les membres peuvent provenir de la collectivité et formuler des réflexions en réponse à la question.
- Les panels de citoyens fournissent un flux continu d'informations et de commentaires sur un vaste éventail de sujets, par contraste avec les comités consultatifs publics et les comités de liaison avec le public qui sont habituellement limités dans le temps et axés sur une question précise.
- Les membres de panel peuvent se réunir via les médias sociaux, par téléconférence et sur Internet, ce qui réduit la nécessité de réunions en personne.
- Établir et maintenir le panel peut prendre du temps et coûter cher.
- Votre bassin de bénévoles pour siéger à des panels de citoyens pourrait être petit.
- Les panels de citoyens sont peu efficaces pour les petits organismes.

#### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Vous devez prendre des mesures d'accommodement pour les membres de panel qui sont handicapés.
- Les membres handicapés doivent avoir l'information dans des formats accessibles.
- Les recommandations des membres du panel doivent être disponibles dans des formats accessibles.
- Toutes les réunions en personne et les réunions virtuelles doivent être accessibles.

## Conférences d'investigation

### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Les conférences d'investigation s'entendent de groupes de personnes ayant un intérêt dans la question et qui se réunissent dans le but de formuler des recommandations.
- Elles habilitent les membres du groupe à créer leur propre programme de travail et à faire leurs propres recherches.
- Ces conférences suscitent un sentiment d'engagement parmi les membres du groupe.
- Les délibérations du groupe se fondent sur les connaissances et expériences locales et les résultats des recherches.
- Les membres du groupe peuvent défendre la décision finale de façon efficace lorsque celle-ci est éclairée par leurs délibérations.
- Il s'agit d'un processus ouvert qui peut être difficile à gérer.
- Ces conférences sont peu efficaces pour les petits organismes.
- Leur succès dépend du degré de confiance entre le groupe et l'organisme.

### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Tous les lieux doivent être accessibles.
- Tous les documents d'information doivent être disponibles en formats accessibles.
- Toutes les réunions en personne et virtuelles doivent être accessibles.
- Il faut prendre des mesures d'accommodement pour les membres handicapés.

## Ateliers

### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Les ateliers consistent en un groupe qui se réunit pour résoudre une question.
- Ils comprennent des exercices en grands et en petits groupes.
- Ils favorisent la communication en petits groupes.
- Ils fournissent une tribune aux membres pour discuter de questions difficiles ou controversées.

### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Les lieux doivent être accessibles.
- La documentation et les présentations doivent être disponibles en formats accessibles.
- Les facilitateurs et les participants doivent connaître les directives concernant la participation à des réunions accessibles.

# Habiliter

À ce niveau d'engagement, le public prend la décision finale.



## Façons d'habiliter le public

### Scrutins

#### AU SUJET DE CETTE ACTIVITÉ

- Les membres du public votent sur la question.
- Assurer la validité du processus coûte cher.

#### CONSIDÉRATIONS D'ACCESSIBILITÉ

- Le processus de vote doit être accessible.
- Ceux qui présentent la question au public doivent s'assurer que leurs présentations sont accessibles et publier leurs documents en formats accessibles.

### Préparer le budget et identifier les ressources

Pendant que votre équipe prépare le budget, pensez à l'accessibilité dès le début. N'oubliez pas de prévoir des coûts pour les éléments suivants.

- accessibilité des lieux de réunion et des versions de l'information imprimée et en ligne (ce qui comprend les vidéos et les images).
- formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle à l'intention des membres du personnel qui participent au processus d'engagement du public.

Outre votre équipe de base, vous pourriez aussi avoir besoin de personnes qui possèdent des compétences particulières, p. ex. pour coordonner des projets, organiser des réunions,

faciliter les discussions, analyser les réponses aux sondages, concevoir et mettre à jour des sites Web. Si vous ne pouvez pas combler tous ces besoins au sein de votre organisme, vous pourriez avoir à engager des consultants.

### Établir le calendrier pour le processus d'engagement du public

Déterminez les dates de début et de fin du processus d'engagement du public pour le public et pour votre organisme.

N'oubliez pas de prévoir du temps pour planifier le projet, le faire connaître au public et mener à bien les activités d'engagement choisies.

Il faut aussi prévoir du temps pour recueillir les commentaires, consigner les résultats et rendre

compte aux personnes qui ont participé au processus d'engagement.

Vous devez aussi prévoir du temps pour évaluer le processus, consigner les leçons apprises et les partager avec votre organisme.

À chacune de ces étapes, vous devez tenir compte du temps requis pour convertir les documents écrits en formats accessibles et veiller à ce que les sites Web et l'information en ligne respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Pour en savoir plus sur les sites Web accessibles, consultez [l'Annexe D](#).

## Identifier et choisir des lieux accessibles

Réservez des lieux accessibles pour vos réunions publiques et vos événements portes ouvertes. En plus d'avoir des entrées, des couloirs et des toilettes accessibles, ces lieux doivent offrir des salles de réunion assez grandes pour accueillir les participants utilisant un fauteuil roulant, un scooter ou un animal d'assistance ou étant accompagnés d'un interprète gestuel et autres aidants.

## Préparer les plans de rétroaction et d'évaluation

**Rétroaction** — Élaborez un plan de collecte, de suivi et d'analyse des commentaires écrits et oraux reçus du public. Déterminez comment vous allez rendre compte aux personnes qui ont participé au processus d'engagement.

**Évaluation** — Demandez-vous comment vous aller évaluer le processus d'engagement du public. Pour faciliter les évaluations et rapports finals, vous pourriez mettre en place

**CONSEIL :** Prévoyez d'accepter la rétroaction du public de différentes façons. Par exemple, certaines personnes malvoyantes pourraient préférer fournir leur rétroaction verbalement plutôt que par écrit.

des stratégies de rétroaction continue. Tout au long du processus, vous pouvez demander aux participants ce qu'ils pensent des activités d'engagement du public afin d'en évaluer l'efficacité et d'y apporter des modifications dans la mesure du possible. Une autre stratégie serait d'informer les décideurs de votre organisme des résultats de chaque activité d'engagement du public pour qu'ils puissent prévoir d'autres activités, au besoin.

## Préparer le plan d'engagement du public et en faire approuver la mise en œuvre

Vous avez maintenant l'information requise pour élaborer votre plan d'engagement du public. Le plan devrait indiquer pourquoi l'engagement du public est nécessaire, qui vous désirez engager, ce que vous prévoyez de faire, le temps que cela prendra, comment vous allez évaluer le processus et combien cela coûtera.

Demandez aux membres de votre équipe ce qu'ils pensent du plan avant de le présenter aux décideurs de votre organisme pour qu'ils l'approuvent.

Vous voulez que les décideurs s'engagent en faveur du projet. Assurez-vous qu'ils sont disposés à donner suite aux recommandations découlant du processus et à le défendre du début à la fin.

# Étape trois : Engager le public

Vous êtes maintenant prêts à mettre en œuvre vos activités du processus d'engagement du public. Le processus que vous avez conçu pourrait inclure tout ou partie des éléments suivants.

## Informé le public

Il y a de nombreuses façons d'informer le public et de promouvoir votre processus d'engagement. Vous pouvez diffuser des communiqués, concevoir des sites Web dédiés, tenir des blogues, présenter des vidéos sur YouTube et utiliser les médias sociaux tels que Facebook et Twitter. Pour plus de renseignements sur l'utilisation des médias sociaux pour l'engagement du public, voir [l'Annexe B](#).

- Assurez-vous que vos communications sont disponibles en formats accessibles, par exemple en imprimant les documents en gros caractères et en fournissant des sous-titres descriptifs ou codés pour les films, les vidéos et les clips sur YouTube.
- Assurez-vous que votre site Web et son contenu sont accessibles. Pour en savoir plus sur les sites Web accessibles, consultez [l'Annexe D](#).

## Inviter les intervenants et le public à participer

La façon dont vous invitez le public à participer à votre processus d'engagement dépendra du public ciblé. Si vous désirez engager un groupe donné d'intervenants, vous pouvez envoyer des invitations individuelles par la poste ou par courriel. Si vous désirez sonder le grand public, vous pouvez afficher l'invitation sur votre site Web ou dans le voisinage ou diffuser un avis public dans le journal ou sur la chaîne de télévision par câble de la localité.

### CONSEILS :

- Assurez-vous que votre invitation est disponible en formats accessibles. Dites aux participants potentiels que le processus d'engagement est pleinement accessible et rappelez-leur de vous informer de leurs besoins en matière d'adaptation.
- Assurez-vous que tous les participants connaissent le but du processus d'engagement du public et les méthodes employées à cette fin. Expliquez aux participants qu'ils peuvent se joindre au processus ou le quitter en tout temps.

## Fournir des documents en langage simple et en formats accessibles

Les documents d'information peuvent inclure des documents de consultation, des trousseaux d'information, des brochures et des présentations. Assurez-vous que tous les documents sont rédigés en langage simple, disponibles en formats accessibles et prêts avec beaucoup d'avance. Cela donnera aux intervenants et au public le temps de les lire et d'y répondre.

- Pour en savoir plus sur la communication en langage simple, consultez [l'Annexe D](#).
- Pour créer des documents accessibles dans des applications comme Microsoft Word, PowerPoint et Adobe Acrobat, cliquez sur le lien vers le Inclusive Design Research Centre à [l'Annexe D](#).
- Pour apprendre comment concevoir des documents accessibles sur support papier, cliquez sur le lien vers la directive Pour une meilleure visibilité de l'INCA à [l'Annexe D](#).
- Pour en savoir plus sur les exposés accessibles, cliquez sur le lien vers l'Alliance mondiale sur les technologies et les environnements accessibles à [l'Annexe D](#).

## Répondre aux demandes d'adaptation

Assurez-vous de bien comprendre les demandes d'adaptation reçues. Parlez-en aux personnes concernées et élaborer des plans avec elles. En cas de conflit entre différentes demandes d'adaptation, consultez les participants éventuels afin de trouver une solution.

## S'engager auprès des intervenants, des publics cibles ou du grand public

Quel que soit le niveau de participation visé par votre plan d'engagement du public, vous devrez vous assurer que toutes les activités sont accessibles.

Si votre plan prévoit la tenue d'une assemblée publique, d'un atelier ou d'un événement porte ouverte, assurez-vous que le lieu est accessible. Pour plus de renseignements sur les lieux accessibles et la tenue de réunions accessibles, notamment les réunions virtuelles et les ateliers, consultez le Guide des réunions accessibles de l'OMSSA.

## Accepter la rétroaction dans de nombreux formats

Préparez-vous à accepter les commentaires en ligne, sur papier et par téléphone. Assurez-vous que les membres du public savent qu'ils peuvent soumettre leurs réponses de différentes façons et dans différents formats.

**CONSEIL :** Protégez la confidentialité des renseignements personnels, à moins que les participants au processus d'engagement acceptent que leurs réponses leur soient attribuées.

# Étape quatre : Assurer le suivi, l'évaluation et la reddition de comptes

Cette étape comporte deux volets.

1. Compiler la rétroaction du public, l'analyser et en rendre compte.
2. Évaluer et analyser les résultats du processus d'engagement et les comparer au but ou aux objectifs du processus identifiés à l'étape un.

## Compiler et analyser la rétroaction

Une fois que vous aurez terminé vos activités d'engagement, vous devrez compiler les commentaires reçus en suivant le plan de rétroaction et d'évaluation préparé à l'étape deux, les analyser et en rendre compte. Si le processus d'engagement du public a été réalisé en collaboration, vous pouvez émettre une série de recommandations.

## Rendre compte au public

Votre rapport au public doit expliquer la raison d'être et les modalités de fonctionnement du processus d'engagement. Il doit également inclure les commentaires reçus du public et décrire comment la participation du public a influé sur la décision finale ou sur les recommandations. Il faut préciser dans le rapport que le processus était entièrement accessible.

Il y a plusieurs façons de présenter la rétroaction, l'analyse ou les recommandations. Vous pouvez notamment les afficher en ligne, diffuser un communiqué, tenir un événement ou publier un rapport. Quelle que soit la méthode choisie,

rappelez-vous que les sites Web, les lieux et tous les documents écrits et en ligne doivent être accessibles.

## Évaluer le processus d'engagement du public

À la fin du processus d'engagement du public, asseyez-vous avec votre équipe et analysez les résultats par rapport à la raison d'être du processus.

Créez une liste de questions à poser au sujet du processus, comme suit :

- Les participants comprenaient-ils le processus et leur rôle dans ce processus? Comparaient-ils l'impact de leur participation sur la décision finale?
- Le processus a-t-il été opportun et efficace? A-t-il aidé votre organisme à prendre une décision?
- Le processus était-il accessible et suffisamment souple pour permettre de répondre aux demandes d'adaptation de dernière minute?
- Quelles leçons l'équipe a-t-elle apprises au sujet de l'accessibilité qui peuvent être transmises à l'organisme?

## Rendre compte aux décideurs

En plus de tenir les décideurs de votre organisme informés tout au long du processus d'engagement, vous pouvez préparer un rapport final à leur intention qui résume les résultats.

Ce rapport pourrait exposer le processus d'engagement du public, résumer les commentaires reçus et souligner l'influence de la rétroaction du public sur la décision finale. Le rapport pourrait également indiquer si le processus d'engagement accessible a été efficace.

# Étape cinq : Planter le processus d'engagement accessible du public

Les organismes peuvent créer une culture où l'accessibilité est intégrée au processus d'engagement du public. Cette approche peut attirer des participants plus engagés et mieux informés, générer plus d'idées et d'intérêt et favoriser une plus grande collaboration.

## Faire fond sur les leçons apprises

Après avoir évalué votre processus d'engagement du public, consignez ce que vous avez appris, particulièrement les pratiques exemplaires liées à l'accessibilité.

Fort de cette information – et peut-être aussi des résultats de recherches additionnelles – vous pourrez élaborer une politique pour l'organisation des futurs processus d'engagement accessible.

Pour intégrer l'engagement accessible du public à la culture de votre organisme, vous devez envisager les mesures suivantes.

### Déterminer si l'organisme est résolu à rendre le processus d'engagement du public accessible

- Cherchez à savoir si l'organisme a pris l'engagement de rendre le processus accessible et s'il est disposé à améliorer les pratiques courantes.

### Élaborer une politique d'engagement accessible

- Assurez-vous que cette politique reflète l'engagement de votre organisme et son soutien à l'accessibilité.

### Obtenir l'approbation de la haute direction

- Demandez à la haute direction d'approuver la politique et d'allouer les ressources nécessaires pour obtenir les résultats désirés.
- Tirez parti de l'approbation pour promouvoir la politique et l'accessibilité au sein de votre organisme et pour diffuser la politique approuvée au public et aux intervenants.

## **Développer une expertise à l'interne**

- Investissez dans le développement d'une personne-ressource (ou d'un groupe d'experts) à l'interne qui peut offrir une expertise en la matière et appuyer l'engagement accessible du public.
- Constituer une équipe à l'interne qui comprend et promeut le programme d'engagement accessible du public au sein de votre organisme.

## **Apprendre au personnel comment faciliter l'engagement accessible du public**

- Donnez au personnel l'occasion d'acquérir des compétences en facilitation ou de les perfectionner.
- Assurez-vous que les membres du personnel qui participent au processus d'engagement du public reçoivent une formation sur les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

## **Informé le personnel de la politique relative à l'engagement accessible du public**

- Assurez-vous que tous les membres du personnel connaissent la politique de votre organisme concernant l'engagement accessible du public et les ressources disponibles pour la mettre en œuvre.
- Sensibilisez le personnel à la politique lors de réunions ou de déjeuners-conférences, dans des bulletins d'information ou dans l'intranet de votre organisme.

- Faites connaître les résultats qui démontrent le succès de la politique de votre organisme concernant l'engagement accessible du public.

## **Donner des conseils et fournir des ressources au personnel**

- Facilitez la mise en œuvre du processus d'engagement accessible en fournissant des listes de vérification, des foires aux questions ou des gabarits au personnel.
- Établissez une liste de personnes-ressources qui peuvent fournir une aide ou des conseils en matière d'accessibilité.

## **Intégrer l'évaluation et l'amélioration continue au processus d'engagement accessible du public**

- Mettez l'accent sur les résultats.
- Faites connaître les pratiques exemplaires afin de renforcer les compétences du personnel qui participe au processus d'engagement du public de votre organisme.
- Recueillez et analysez la rétroaction des participants afin d'évaluer le processus.
- Engagez le plus de personnes possible en établissant un processus qui convient à votre collectivité.
- Améliorez constamment le processus et ajustez-le en réponse aux commentaires reçus et aux leçons tirées de chaque engagement du public.

# Annexe A: Lois en matière d'accessibilité

## La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) visant à rendre l'Ontario accessible pour tous d'ici 2025, par la création et l'application de normes d'accessibilité.

Ces normes sont des règles que les entreprises et les organismes ontariens doivent suivre afin de repérer, d'éliminer et d'éviter les obstacles pour que les personnes handicapées puissent vivre et travailler dans des collectivités englobantes. Les normes d'accessibilité s'appliquent au service à la clientèle, à l'information et aux communications, à l'emploi, au transport et à la conception des espaces publics. La LAPHO est guidée par quatre principes : la dignité, l'égalité des chances, l'indépendance et l'intégration.

## Le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI), pris en application de la LAPHO, regroupe plusieurs normes d'accessibilité.

Le RNAI impose des exigences précises en ce qui concerne la consultation des personnes handicapées. Ces exigences varient selon le type d'organisme.

## Situations exigeant la consultation des personnes handicapées

**Organisations désignées du secteur public (ce qui comprend les municipalités, les conseils scolaires de district, les hôpitaux, les collèges et les universités et les organismes de transport public)**

- lorsqu'elles établissent, examinent et actualisent leur plans d'accessibilité pluriannuels

### Municipalités

- lorsqu'elles élaborent des critères de conception accessible à prendre en considération dans la construction, la rénovation ou le remplacement d'arrêts d'autobus et d'abribus ; et lorsqu'elles fixent la proportion de taxis accessibles et disponibles sur demande nécessaires dans la collectivité.
- concernant la nécessité, l'emplacement et la conception des places de stationnement sur voirie accessibles lorsqu'elles aménagent des places de stationnement sur voirie ou qu'elles apportent des changements importants aux places de stationnement existantes

**NOTE :** Les municipalités doivent aussi consulter leur comité consultatif sur l'accessibilité (s'il en existe un).

### **Fournisseurs de services de transport classique**

- lorsqu'ils recueillent des commentaires sur leur plan d'accessibilité dans le cadre d'une assemblée publique annuelle

### **Toutes les organisations**

- avant d'aménager de nouveaux sentiers récréatifs ou d'apporter des changements importants aux sentiers existants afin d'aider à déterminer les caractéristiques particulières des sentiers

**« L'accommodement est une responsabilité partagée. Toutes les personnes concernées, y compris la personne qui le demande, devraient coopérer au processus, en échangeant des renseignements pertinents et en cherchant de concert les solutions les meilleures. »**

**Il n'existe pas de formule établie en ce qui concerne l'adaptation aux besoins des personnes handicapées ... une solution acceptable dans un cas ne l'est pas forcément dans un autre cas. »**

[www.ohrc.on.ca/fr/les-handicaps-et-les-droits-de-la-personne-brochure](http://www.ohrc.on.ca/fr/les-handicaps-et-les-droits-de-la-personne-brochure)

### **Toutes les organisations, sauf les petites organisations privées ou sans but lucratif (entre un et 49 employés)**

- concernant les besoins des enfants et des fournisseurs de soins ayant divers handicaps dans leur collectivité lorsqu'elles aménagent de nouvelles aires de jeu extérieures ou qu'elles apportent d'importants changements aux aires de jeu existantes
- concernant la conception des aires de repos et leur emplacement le long de la voie lorsqu'elles aménagent de nouvelles voies de déplacement extérieures ou qu'elles apportent des changements importants aux voies de déplacement existantes

### ***Le Code des droits de la personne de l'Ontario***

*Le Code des droits de la personne de l'Ontario* oblige les organismes à prendre des mesures d'adaptation pour que les personnes handicapées jouissent d'un accès égal aux installations et aux services. En rendant accessible le processus d'engagement du public, les organismes peuvent attirer un plus grand nombre de personnes et tirer ainsi profit des avantages de la pleine participation du public.

# Annexe B : L'engagement accessible du public et les médias sociaux

Les médias sociaux et autres médias numériques gagnent rapidement du terrain comme moyen efficace d'engager le public. Des médias sociaux pleinement accessibles permettront aux personnes handicapées n'étant pas en mesure d'assister à des réunions publiques de participer aux décisions touchant leurs collectivités.

## Avantages des médias sociaux

- Ils peuvent offrir aux personnes handicapées un espace sécuritaire où partager leurs expériences et leurs idées sans être intimidées comme elles le sont parfois par les activités d'engagement de plus grande envergure.
- Ils peuvent permettre un engagement quasi immédiat alors que les réunions traditionnelles prennent plus de temps à organiser.
- Leur ton conversationnel et informel peut faciliter le processus d'engagement.

**Les médias sociaux peuvent avoir un important effet égalisateur – les avantages et les inconvénients associés à leur utilisation dans le cadre d'un processus d'engagement du public sont généralement les mêmes pour le grand public et pour les personnes handicapées.**

Les médias sociaux peuvent offrir plus d'options de participation, mais ils ne devraient pas être le seul moyen d'engager les collectivités. Ils peuvent exclure, par exemple, les personnes n'ayant pas accès à un ordinateur, et peuvent intimider certaines personnes.

Les médias sociaux communiquent l'information au moyen de clips vidéo ou audio qui favorisent un engagement rapide et immédiat, mais ils ne remplacent pas la richesse d'un engagement en personne.

Les médias sociaux peuvent avoir un important effet égalisateur – les avantages et les inconvénients associés à leur utilisation dans le cadre d'un processus d'engagement du public sont généralement les mêmes pour le grand public et pour les personnes handicapées.

## Facteurs à prendre en considération dans l'utilisation des médias sociaux et numériques

- Prenez votre public en considération avant de vous engager à utiliser des médias sociaux ou numériques. Si vous créez un groupe Facebook, qui voudra en faire partie et pourquoi? Si vous créez une page Web, comment les membres du public vont-ils la trouver? Répondre à ce genre de questions à l'avance peut vous aider à élaborer des stratégies d'engagement utiles.
- Les organisateurs de processus d'engagement qui utilisent les médias sociaux n'ont pas

un contrôle complet sur le média ou les conversations qui s’y tiennent.

- De nombreuses plateformes médiatiques sociales ou numériques ne sont pas encore pleinement accessibles.
- L’utilisation des médias sociaux nécessite un personnel spécialisé pour tenir l’information à jour et s’assurer que les discussions ne sont pas inappropriées ni offensantes.
- Votre public cible et les médias sociaux et numériques qu’il utilise détermineront les médias sociaux à utiliser dans votre processus d’engagement du public.
- D’autres options de participation doivent être disponibles sur demande. Certaines personnes n’ont pas accès à un ordinateur ou ne possèdent pas les compétences requises pour participer aux discussions sur les médias sociaux. Des questions rédigées avec soin peuvent aider à amorcer une conversation. Elles peuvent créer un processus d’engagement vivant, dynamique et créateur.
- Étant donné la nature conversationnelle et informelle des médias sociaux, leur utilisation dans le processus d’engagement du public nécessite un plan ouvert et transparent qui reflète la détermination de l’organisme à écouter tous les commentaires et à engager tous les publics.

## Quelques exemples de médias sociaux

### **Facebook, Twitter, Tumblr et Reddit :**

Ces médias permettent de hauts niveaux de participation et peuvent servir d’outil de recherche et de partage de l’information. Ils peuvent aussi aider à surveiller les nouvelles conversations et les tendances liées aux sujets qui intéressent les personnes handicapées et les personnes à la recherche d’information sur l’accessibilité.

**Sites Web :** Les sites Web sont utiles pour partager l’information dans des blogues ou des forums de discussion. Si vous utilisez des sites Web, n’oubliez pas de vous assurer qu’ils sont compatibles avec les technologies d’assistance telles que les lecteurs d’écran.

**Wikis :** Un wiki (comme Wikipédia) permet à un ensemble de personnes de créer le contenu de pages Web, afin de partager des connaissances, de l’information, des ressources et des résultats, en collaborant à titre de communauté.

Il existe beaucoup d’autres exemples de médias sociaux, et de nouvelles technologies apparaissent constamment. L’OMSSA procédera dans l’avenir à une étude approfondie des pratiques exemplaires dans le domaine des médias sociaux, y compris les ressources en formation sur l’utilisation des médias sociaux dans les processus d’engagement du public.

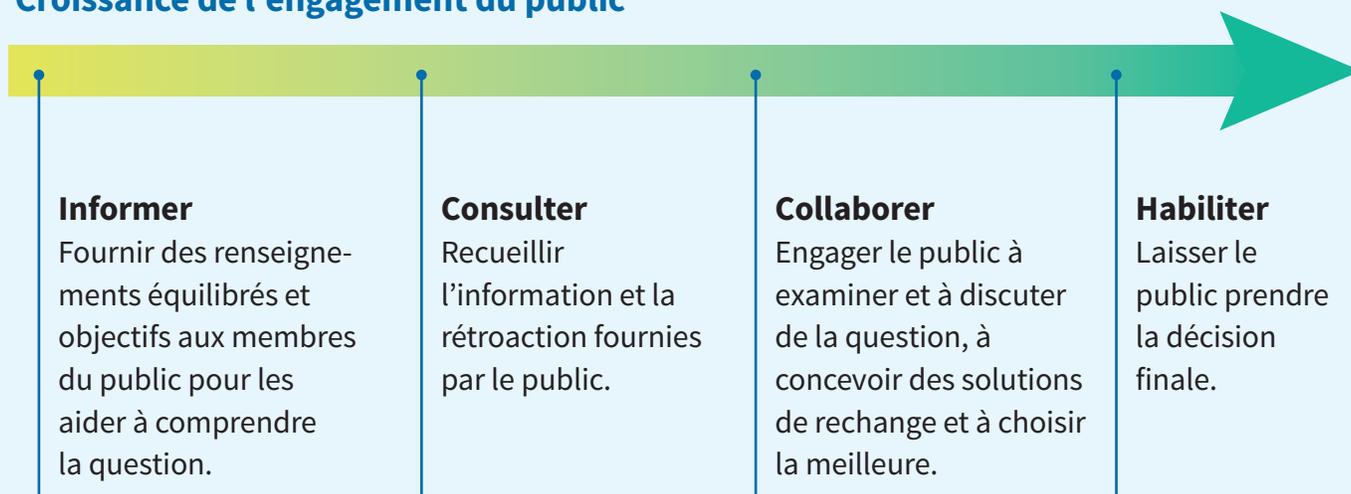
# Annexe C : Liste de vérification rapide

## Étape un : Identifier les enjeux et les objectifs

- Évaluer la nécessité d'un processus d'engagement du public
- Examiner la raison d'être du processus d'engagement du public

## Niveaux d'engagement du public

### Croissance de l'engagement du public



## Étape deux : Planifier un processus d'engagement accessible

- Choisir les membres de l'équipe

### Qui devrait participer à ce processus?

- Coordonnateur de l'engagement du public
- Coordonnateur de l'accessibilité
- Coordonnateur de la TI
- Coordonnateur financier
- Employés qui sont handicapés ou qui ont déjà travaillé avec des personnes handicapées
- Expert(s) en la matière)
- Décideur(s)
- Autre: \_\_\_\_\_

## **Identifier les intervenants et/ou le public cible**

**Intervenants par secteur :**

**Intervenants par région :**

**Membres du comité consultatif sur l'accessibilité de la municipalité :**

**Groupes communautaires qui s'intéressent à la question :**

**Membres du public qui s'intéressent à la question :**

**Membres du public qui ont demandé à être inclus :**

**Clients :**

**Employés :**

## Choisir les activités d'engagement du public

### Exemples d'activités d'engagement du public

<b>Informier :</b>	<b>Consulter :</b>	<b>Collaborer :</b>	<b>Habiliter :</b>
Sites Web	Réunions publiques	Panels de citoyens	Scrutins
Webinaires	Sondages, formulaire de rétroaction	Conférences d'investigation	
Événements portes ouvertes		Ateliers	
Reportages dans les médias locaux	Comités consultatifs publics / comités de liaison avec le public		
Stands d'information ou kiosques	Médias sociaux		

- Préparer le budget et identifier les ressources
- Établir le calendrier pour le processus d'engagement du public
- Identifier et choisir des lieux accessibles
- Préparer les plans de rétroaction et d'évaluation
- Préparer le plan d'engagement du public et en faire approuver la mise en œuvre

## Étape trois : Engager le public

Votre processus d'engagement du public peut inclure tout ou partie des éléments suivants :

- Informer le public
- Inviter les intervenants et le public à participer
- Fournir des documents en langage simple et en formats accessibles
- Répondre aux demandes d'adaptation
- S'engager auprès des intervenants, des publics cibles ou du grand public
- Accepter la rétroaction dans de nombreux formats

## Étape quatre : Assurer le suivi, l'évaluation et la reddition de comptes

- Compiler et analyser la rétroaction
- Rendre compte au public
- Évaluer le processus d'engagement du public
- Rendre compte aux décideurs

## Étape cinq : Planter le processus d'engagement accessible du public

Compléter les leçons apprises en faisant ce qui est indiqué ci-après pour intégrer l'engagement accessible du public à la culture de l'organisme.

- Déterminer si l'organisme est résolu à rendre le processus d'engagement du public accessible
- Élaborer une politique d'engagement accessible
- Obtenir l'approbation de la haute direction
- Développer une expertise à l'interne
- Apprendre au personnel comment faciliter l'engagement accessible du public
- Informer le personnel de la politique relative à l'engagement accessible du public
- Donner des conseils et fournir des ressources au personnel
- Intégrer l'évaluation et l'amélioration continue au processus d'engagement accessible du public

# Annexe D : Ressources en matière d'accessibilité

AChecker – outil permettant de vérifier l'accessibilité des sites Web (en anglais seulement)

[www.achecker.ca/checker/index.php](http://www.achecker.ca/checker/index.php)

Alliance mondiale sur les technologies et les environnements accessibles (GAATES) – Conseils pour des présentations accessibles (en anglais seulement)

[www.gaates.org/documents/ICT/TipSheet-Presentations.pdf](http://www.gaates.org/documents/ICT/TipSheet-Presentations.pdf)

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario – Comment rendre votre site Web plus accessible

[www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/publications/accessON/accessible\\_websites/toc.aspx](http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/publications/accessON/accessible_websites/toc.aspx)

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario – Rendre l'Ontario accessible

[www.ontario.ca/ONdonneaccs](http://www.ontario.ca/ONdonneaccs)

Graphic Artists Guild – Symboles téléchargeables d'accessibilité aux personnes handicapées pour le Web ou les imprimés publicitaires (en anglais seulement)

[www.graphicartistsguild.org/tools\\_resources/downloadable-disability-access-symbols](http://www.graphicartistsguild.org/tools_resources/downloadable-disability-access-symbols)

INCA – Pour une meilleure visibilité

[www.cnib.ca/fr/services/accessibilite/ressources/meilleure-lisibilite/pages/default.aspx](http://www.cnib.ca/fr/services/accessibilite/ressources/meilleure-lisibilite/pages/default.aspx)

Inclusive Design Research Centre – Guides pour la création de documents accessibles à l'aide de différentes applications (en anglais seulement)

<http://adod.idrc.ocad.ca/>

International Association for Public Participation – Spectre de participation du public (en anglais seulement)

[www.iap2.org/associations/4748/files/IAP2%20Spectrum\\_vertical.pdf](http://www.iap2.org/associations/4748/files/IAP2%20Spectrum_vertical.pdf)

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation de l'Ontario – Fiche technique « Écrire avec clarté »

[www.omafra.gov.on.ca/french/rural/facts/07-050.htm](http://www.omafra.gov.on.ca/french/rural/facts/07-050.htm)

Ontario Municipal Social Services Association (OMSSA) – Guide des réunions accessibles

[www.omssa.com](http://www.omssa.com)

Service de santé publique de la Région de Waterloo – Community Engagement in Region of Waterloo Public Health : A Look at Policy and Practice

[www.chd.region.waterloo.on.ca/en/researchResourcesPublications/resources/CommunityEngagement.pdf](http://www.chd.region.waterloo.on.ca/en/researchResourcesPublications/resources/CommunityEngagement.pdf)

World Wide Web Consortium – Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)

[www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/](http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/)

# Annexe E : Glossaire des termes d'accessibilité

**Accessibilité :** L'accessibilité permet tout simplement aux personnes de toutes capacités d'avoir la possibilité de participer pleinement aux activités de la vie quotidienne.

**American Sign Language (ASL) et Langue des signes québécoise (LSQ) :** Langages visuels qui possèdent leurs propres vocabulaire, grammaire, syntaxe et règles sociales.

**Appareil de télécommunication pour sourds (ATS) :** Dispositif électronique muni d'un clavier et d'un petit écran qui est utilisé par les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes pour communiquer par téléphone à l'aide d'un système textuel.

**Appareils et accessoires fonctionnels :** Articles, pièces d'équipement ou produits, y compris ceux achetés sur le marché, modifiés ou personnalisés, qui sont utilisés pour accroître, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées.

**Braille :** Série de points en relief qui peut être lue avec les doigts par des personnes qui sont aveugles ou dont la vue n'est pas assez bonne pour lire des documents imprimés.

**Dispositif d'entrée alternative :** Dispositif qui permet de contrôler l'ordinateur par des moyens autres qu'un clavier standard ou un dispositif de pointage. Ces dispositifs comprennent les claviers de plus petites ou de plus grandes dimensions, les dispositifs de pointage actionnés par la tête et les systèmes contrôlés par la respiration.

**Format accessible / format substitut / format multiple :** Format auquel une personne handicapée peut accéder. Les formats accessibles courants comprennent les gros caractères, les audiocassettes, le braille, les CD/DVD, les vidéos descriptives, les vidéos signées, le texte à l'écran ou électronique, le langage simple ou facile à lire. Un diagramme tactile ou pictogramme peut être un élément d'un document en format accessible.

**Handicap :** La définition de « handicap » figurant dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* comprend les incapacités physiques, les déficiences intellectuelles et troubles du développement, les difficultés d'apprentissage, ainsi que les lésions et invalidités pour lesquelles des prestations ont été demandées ou reçues. Pour lire la définition complète, visitez [ontario.ca/lois-en-ligne](http://ontario.ca/lois-en-ligne).

**Imprimés clairs :** Approche de conception qui tient compte des besoins des personnes qui ont une perte de vision, une déficience cognitive ou un faible niveau de littératie en mettant l'accent sur des éléments de base comme la police et la taille des caractères, le contraste et la navigation des pages.

**Interprète en langage gestuel :** L'interprète en langage gestuel facilite la communication entre les personnes qui utilisent un langage gestuel et celles qui utilisent une langue parlée.

**Interprète oral :** L'interprète oral facilite la communication en situation de groupe lorsque des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes doivent lire sur les lèvres. Il prononce les paroles de l'interlocuteur en les remplaçant si nécessaire par des synonymes plus visibles sur les lèvres.

**Langage simple :** Façon de rédiger et de présenter l'information et les messages complexes pour qu'ils soient faciles à lire, à comprendre et à utiliser. Rédiger en langage simple signifie utiliser des phrases et une grammaire simples, éliminer les mots inutiles et le jargon et les remplacer par des mots familiers dans un style conversationnel.

**Lecteur d'écran :** Programme logiciel qui prononce à haute voix numérisée ce qui apparaît à l'écran d'ordinateur. Les programmes de lecteur d'écran ne nécessitent pas l'utilisation d'une souris ou d'un autre dispositif qu'il faut voir.

**Obstacle :** Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. Il peut s'agir d'une barrière physique, d'une barrière architecturale, d'une barrière à l'information ou à la communication, d'une barrière comportementale ou d'une barrière technologique. Une politique ou une pratique peut également constituer une barrière.

**Système CART (Communication Access Real-time Captioning) :** Transcription automatique du discours parlé en texte à l'aide d'une sténotype ou d'un ordinateur portable et d'un logiciel en temps réel. Le texte est ensuite affiché sur un écran d'ordinateur ou autre.

**Technologie d'adaptation ou d'assistance (TA) :** Outil technologique qui aide les personnes handicapées à utiliser un ordinateur. Les solutions technologiques peuvent inclure des ajustements simples et facilement disponibles comme des dispositifs d'accès intégrés à des ordinateurs ordinaires, ou des combinaisons uniques de logiciels et de matériels comme celles requises pour les sorties vocales ou en braille.

**Vidéo décrite :** Une vidéo décrite donne une description audio de ce qui apparaît à l'écran en format vidéo.





