Université de Montréal

Mémoire de recherche

Validation d'une nouvelle définition de l'accessibilité universelle proposée par le Groupe DÉFI Accessibilité

par

Clarisse Ena Bosso

Département de psychopédagogie et d'andragogie
Faculté des sciences de l'éducation

Mémoire présenté à la Faculté des sciences de l'éducation

en vue de l'obtention du grade de maîtrise

en ès arts en sciences de l'éducation
option psychopédagogie

avril 2025

Résumé

Contexte : Le concept d'accessibilité universelle évoqué de plus en plus dans les sociétés dites modernes et inclusives, en vue de permettre la participation sociale de toutes les populations quelles que soient leurs caractéristiques est confronté à un réel flou au niveau de sa définition dans l'ensemble des écrits scientifiques abordant le sujet. À la suite d'une étude terminologique menée en partenariat avec le Comité Montréalais d'Étude sur l'Accessibilité Universelle(CMEAU), des chercheurs du groupe DÉFI Accessibilité(GDA) ont proposé une nouvelle définition. Le GDA est une équipe interuniversitaire et interdisciplinaire spécialisée en accessibilité cognitive. **Objectifs** : Ce projet a pour objectif général de valider cette nouvelle définition. Pour ce faire, des experts en accessibilité universelle ont été invités à se prononcer sur la validité des réponses fournies aux exigences terminologiques suscitées par cette définition. **Méthode** : Pour profiter au mieux de l'opinion de ces experts, la technique Delphi a été utilisée. Cette méthode de consultation a pour avantage d'entrainer les participants vers un consensus sans les influencer. Réalisée ici en trois étapes échelonnées sur plusieurs semaines, cette technique a donné aux experts le temps de réfléchir, de comparer leurs opinions et de consulter des documents avant de se prononcer définitivement. **Résultats** : La grande majorité des réponses aux exigences terminologiques suscitées par la définition de l'accessibilité universelle proposée par le groupe Défi Accessibilité a été validé par tous les experts consultés; seules d'entre elles continuent d'alimenter des polémiques autour de leur validation.

Mots-clés : Accessibilité universelle, participation sociale, exigences terminologues, la technique Delphi.

Abstract

Context: The concept of universal accessibility, increasingly discussed in so-called modern and inclusive societies to enable the social participation of all populations regardless of their characteristics, faces significant ambiguity in its definition across scientific literature addressing the subject. Following a terminological study conducted in partnership with the Montreal Committee for the Study of Universal Accessibility (CMEAU), researchers from the DEFI Accessibility Group (GDA) proposed a new definition. The GDA is an interuniversity and interdisciplinary team specializing in cognitive accessibility. **Objectives:** The general objective of this project is to validate this new definition. To achieve this, experts in universal accessibility were invited to assess the validity of the responses provided to the terminological requirements raised by this definition. **Method:** To maximize the benefits of these experts'opinions, the Delphi technique was used. This consultation method has the advantage of guiding participants toward a consensus without influencing them. Conducted in three phases over several weeks, this technique allowed experts the time to reflect, compare their opinions, and consult documents before making a final decision. **Results:** The vast majority of responses to the terminological requirements raised by the definition of universal accessibility proposed by the DEFI Accessibility Group were validated by all consulted experts; only a few remain controversial regarding their validation.

Keywords: Universal accessibility, social participation, terminological requirements, Delphi technique.

Table des matières

Résumé…….2-3

Liste des tableaux 6

Liste des figures..... 7

Liste des sigles..... 8

Remerciements et dédicace…….9-10

INTRODUCTION GÉNÉRALE 11

CHAPITRE 1: PROBLÉMATIQUE 13

1.1 Accessibilité universelle, enjeu sociétal 13

1.1.1 L'état d'une personne vivante une situation de handicap……. 14

1.1.2 Accessibilité universelle et éducation…….. 19

1.2 Accessibilité universelle, concept flou ? 20

1.3 Rigidité d'approche du Design universel 23

1.4 Conséquences 24

1.5 Définition de l'accessibilité universelle proposée par le GDA 26

1.6 Objectifs et questions de recherche 28

CHAPITRE 2: CADRE DE RÉFERENCE 29

2.1 Contexte d'émergence de l'accessibilité universelle..... 29

2.1.1 Redéfinition du handicap…..……. 29

2.1.2 Mace et la naissance de l'accessibilité universelle……...31

2.2 Justification des réponses fournies aux exigences terminologiques..... 32

2.3 Approche théorique : modèle anthropologique du développement humain (Modèle de Processus de Production du Handicap) 39

2.3.1 Le modèle du processus de production du handicap……. 39

2.3.2 Lien entre le modèle de processus de production du handicap et l'accessibilité universelle……....42

CHAPITRE 3: MÉTHODOLOGIE..... 45

3.1 Approche épistémologique..... 46

3.2 Choix et description de la méthode de recherche 46

3.3 Avantages de la technique Delphi 50

3.4 Limites de la technique Delphi 51
CHAPITRE 4 : APPLICATION DE LA MÉTHODE DELPHI À L'ÉTUDE DE LA VALIDATION DE LA DÉFINITION DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DU GROUPE DÉFI ACCESSIBILITÉ (GDA)……..... 52
4.1 Identification de la problématique……..… 51
4.2 Sélection du groupe d'experts……..……... 53
4.3 Processus d'administration du premier questionnaire……...…….. 53
4.4 Déroulement de l'étude……..…. 54
4.5 Description du groupe d'experts consulté…… 55
4.6 Résultats des trois tours de questionnaires……..……. 55
4.6.1 Résultats du premier tour de questionnaire.……..……. 55
4.6.2 Résultats du deuxième tour de questionnaire……...……..... 59
4.6.3 Résultat du troisième tour de questionnaire……... 63
4.7 Conclusion partielle……..……... 64
4.8 Discussion ……... 65
4.8.1 Le choix de la méthode.…… 65
4.8.2 Le choix des participants…….. 66
4.9 Apport des juges.…….…… 66
Conclusion ……... 69
Bibliographie.. ……..… 70
Annexe 1 …….. 76
Annexe 2..... …… 78
Annexe 3…… 80
Annexe 4…… 86
Annexe 5…… 87
Annexe 6…… 88
Annexe 7…… 89
Annexe 8…… 97

Liste des tableaux

Tableau 1 : classes spécifiant l'accessibilité universelle identifiées dans les documents analysées ……22

Tableau 2 : tableau tiré de l'analyse des documents utilisés par Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb (2011) pour mener son étude de clarification du concept d'accessibilité universelle (tableau issu de notre propre adaptation)..... 27

Tableau 3: Enoncés et les exigences terminologiques utilisés par les auteurs Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb (2011) pour définir le concept d'accessibilité universelle (Reproduction du tableau 2) 52

Tableau 4 : Chronogramme de la collecte de données……...54

Liste des figures

Figure 1 : Ce schéma circulaire représente le cercle négatif liant handicap, pauvreté et vulnérabilité 15

Figure 2 : Les domaines d'interventions de la politique d'accessibilité universelle de la ville de Montréal 18

Figure 3 : Processus de Production du Handicap : modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement 41

Figure 4 : Le processus de déroulement de la technique Delphi selon notre propre interprétation….....50

Liste des sigles

GDA : Groupe DÉFI Accessibilité

PPH : Processus de Production du Handicap

DSTI : Direction des Stratégies et Transactions Immobilières

CDPH : Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées

ADA : American with Disability Act

RIPPH : Réseau International sur le Processus de Production du Handicap

SCCQCIDIH : Société Canadienne et le Comité Québécois de la Classification Internationale des Déficiences, Incapacités et Handicaps

CMEA : Comité Montréalais d'Etude sur l'Accessibilité Universelle

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

CU : Conception Universelle

CUA : Conception Universelle de l'Apprentissage

DIPH : Délégation interministérielle aux personnes Handicapées

CNSA : Caisse Nationale de solidarité pour l'Autonomie

Remerciements et Dédicace

À mon directeur de recherche , feu monsieur Jacques Langevin :

Merci de m'avoir donné, l'opportunité de travailler avec vous, de m'avoir accompagné dans ce travail et merci pour votre soutien et vos encouragements dans les moments de doute. Vous n'êtes pas seulement un grand professeur mais aussi vous êtes un grand humaniste par votre implication dans les projets du Groupe DÉFI Accessibilité. Merci pour vos conseils avisés et vos relectures. Vous demeurerez éternellement dans nos pensées.

À tous les experts et au collectif de juges consultés

Merci pour votre implication, pour votre assiduité dans les engagements pris. Avoir partagé vos points de vue et vos idées a été d'un apport indéniable dans ce travail.

À très chère mère du Ciel, la très Sainte Vierge Marie, gardienne de mes études, ce travail, t'est tout particulièrement dédié afin de me faire accéder à des responsabilités plus élevées.

À mon cher époux adoré, Georges Koffi, toi qui as toujours cru en moi et a su me donner l'amour et le temps nécessaire pour achever ce travail, je te remercie du tout fond du cœur.

À mes enfants adorés, Marie-Bethel, Ange Daniel-Marie, Marie-Christine, Irina Shirley –Marie, Kimberly Marie-Étoile, qui continuellement m'ont soutenu et ont été si patients pendant mes longues heures de travail, enfermée dans ma chambre, je vous remercie et je vous adore.

À tous les membres de ma famille, à très chère ma mère pour son courage et sa détermination à nous voir réussir, je te remercie pour tout ce que tu as fait pour moi, que le Seigneur Tout Puissant te bénisse abondamment **et surtout à mon défunt père Bosso Nogbou Bernard**, ton amour pour moi a forgé ma patience et service envers mon prochain, je te dédie ce travail afin que tu ressentes une fierté infinie du haut du ciel.

À monsieur Jacques Laberge, homme au grand cœur, père adoptif de toute ma famille, je te remercie de tout mon cœur pour ton amour gratuit pour nous.

À tous les membres de groupe des Focolares de la paroisse de St Roch de Montréal, particulièrement et affectueusement à notre maman Rose –Marie Boranian, je voudrais t'exprimer ici toute ma gratitude et te dire que nous t'aimons énormément.

À ma défunte très chère Marraine, tes conseils avisés ont su me donner la force et l'équilibre pour avancer dans ma vie d'adulte.

À ma très chère amie Brigitte Savoie, nos vies se sont croisées parce que tu es une bonne personne et notre amitié continuera de s'amplifier tant que nous vivrons

À tous ceux de près ou de loin, m'ont apporté soutien, aide, assistance et réconfort dans la réalisation de ce travail, je vous adresse mes sincères remerciements.

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Ce travail de recherche s'inscrit dans la programmation des recherches du Groupe DÉFI Accessibilité (GDA). Le GDA est une équipe interdisciplinaire et interuniversitaire de recherche qui a pour objets d'étude l'accessibilité cognitive et l'éducation des élèves qui ont des incapacités intellectuelles. L'ensemble de leurs travaux vise l'accessibilité pour tous aux activités cognitives essentiellement au développement de l'autonomie et à l'atteinte d'une véritable participation sociale, comme lire, utiliser les nombres, gérer son temps, utiliser l'argent, etc.
Ce mémoire fait partie de façon spécifique à l'axe 1 intitulé : ÉQUITÉ qui porte sur la validation des fondements de l'accessibilité universelle. Cette recherche a bénéficié des recensions déjà réalisées par le GDA.

En 2009, le Groupe DÉFI Accessibilité a entrepris des travaux de clarification et a créé, avec des experts municipaux et communautaires, le Comité Montréalais d'Etude sur l'Accessibilité Universelle (CMEAU). De 2009-2011, ces collaborateurs ont comparé les clarifications fournies par les chercheurs du Groupe DÉFI Accessibilité aux réalités qu'ils rencontraient sur le terrain, ce qui soulevait des demandes de précision amenant les chercheurs à interroger à nouveau les banques de données. C'est ainsi qu'une nouvelle définition de l'accessibilité plus complète et précise a été élaborée et publiée par le GDA en 2011. Laquelle définition est libellée de la façon suivante : *« L'accessibilité universelle est le caractère d'un produit, procédé, service, environnement ou de l'information qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne, de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents* »(Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb,2011,p.12).

L'objet de la présente étude est la validation conceptuelle de cette nouvelle définition de l'accessibilité universelle.

Ce travail de recherche comprend quatre chapitres qui sont : la problématique, le cadre de référence, la méthodologie et les résultats.

Chapitre 1 : Ce chapitre est consacré à la présentation de la problématique générale de la recherche. Il débute par un exposé des enjeux que représente l'accessibilité universelle. Ensuite, sont présentées des sections sur la rigidité du design universel et la présence de l'accessibilité universelle dans le monde de l'éducation. Il se poursuit par la suite par l'exposition des conséquences liées à l'absence de définition consensuelle du concept d'accessibilité universelle. Enfin, ce chapitre se termine par la formulation de la question de recherche et des objectifs de recherche.

Chapitre 2 : Ce chapitre concerne le cadre de référence qui soutiendra la recherche. Dans cette partie, il sera question d'apporter, de prime abord, des éclairages sur l'évolution du concept de handicap qui a été à la base de l'avènement du concept d'accessibilité universelle et son contexte d'émergence. Ensuite, des justifications portant sur des énoncés et des exigences terminologiques utilisés par le Groupe GDA pour élaborer la nouvelle définition de l'accessibilité universelle seront présentées. Enfin, le modèle théorique auquel se rapporte le concept d'accessibilité sera mis en évidence dans la dernière section de ce chapitre.

Chapitre 3 : Ce chapitre présente la posture épistémologique ainsi que le type de recherche dans lequel s'inscrit l'objet d'étude. La méthode de recherche choisie est la technique Delphi. Une description détaillée de cette technique, ses avantages ainsi que ses limites sont soulignés.

Chapitre 4 : Dans ce chapitre, une application de la technique Delphi à de l'objet de recherche est exposée à travers la consultation des experts du domaine de l'accessibilité universelle. Et les résultats de cette recherche sont présentés avec une mention faite à un collectif de juges venus en appui à cette recherche.

CHAPITRE 1 : PROBLÉMATIQUE

Depuis une trentaine d'années, les questions d'autonomie et de participation sociale des personnes en situation de handicap sont au cœur des préoccupations des instances internationales. Soulignons que la Convention de l'ONU relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH), adoptée en 2006, a enjoint les pays signataires à pratiquer les principes d'accessibilité universelle pour arriver à trouver des réponses à ces questions.

« La notion d'accessibilité universelle fait référence à la possibilité pour chacun d'avoir accès à un service, à une activité, à un lieu, à de l'information, à un moyen de transport, et à un emploi, et ce dans un environnement constructif et sécuritaire » (Ruel, Kassi, Moreau et Proulx, 2016, p.5). Mais comment intégrer de façon optimale les principes d'accessibilité universelle dans la vie quotidienne des citoyens quand des études démontrent que la définition même de ce concept pose problème. La signification de l'accessibilité universelle change d'un auteur à l'autre (Rocque, Langevin, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011). En outre, des retards considérables en matière d'accessibilité universelle sont relevés dans des domaines de nature cognitive comme la littératie (Oldreive et Waight, 2012).

Ce chapitre vise dans un premier temps à montrer quel enjeu représente l'accessibilité universelle pour la société. Il se poursuit par l'exposition du flou qu'il y a autour de ce concept. Ensuite, la rigidité d'approche du Design universel (concept opérationnel de l'accessibilité universelle), les conséquences relatives à l'absence de définition unique et consensuelle de l'accessibilité universelle sont soulignées. Par ailleurs, dans ce chapitre, la nouvelle définition de l'accessibilité universelle proposée par les chercheurs GDA, socle de la présente étude est exposée. Enfin, ce chapitre se termine par l'exposition de la question et les objectifs de recherche.

1.1 Accessibilité universelle, enjeu sociétal

Le concept d'accessibilité universelle est apparu au début des années 80 dans de nombreux pays : États-Unis, Irlande, Japon, France, et notamment au Canada. L'accessibilité universelle serait en lien avec le concept anglais « Universal Design » (en français

« conception universelle ») créé par Mace en 1985 dont le but est de construire des outils de nature physique ou cognitive universellement accessibles et capables de combler les besoins des populations spécifiquement « en situation de handicap ».

La Société Canadienne et le Comité Québécois de la Classification Internationale des Déficiences, Incapacités et Handicaps (SCCQCI (1993 ; 1996) ont postulé qu'une situation de handicap correspondrait à la réduction de la réalisation des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques de la personne) et les facteurs environnementaux. Et une habitude de vie est une activité courante ou un rôle social valorisé par la personne ou son contexte socioculturel selon ses caractéristiques (âge, sexe, identité socioculturelle…) (PPH, 1998). Dès lors, une personne en situation de handicap ne peut pas participer à la vie de sa société dans la mesure où elle se trouve dans l'impossibilité de réaliser ses habitudes de vie.

1.1.1 L'état des personnes vivant une situation de handicap

Selon l'OMS[1] et la Banque Mondiale, on estime à plus d'un milliard, les personnes qui vivent aujourd'hui en situation de handicap, soit 15% de la population mondiale, dont 80% sont pauvres, frappées par des discriminations multiples et intersectorielles : faible taux d'emploi, faible niveau de participation à la vie sociale et politique, difficultés d'accès à l'éducation, à la santé, aux besoins vitaux (eau, nourriture) ou à la justice, insuffisance de la compensation du handicap et d'accessibilité aux biens et services. Cette situation est décrite comme un « cercle vicieux » dans lequel se développerait un rapport négatif entre handicap, pauvreté et vulnérabilité tel qu'illustré à la figure 1.

1. *Rapport Mondial sur le Handicap*, Organisation Mondiale de la Santé et Banque Mondiale (2011). p. 28.
http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/index.html
ou *Rapport Mondial sur le Handicap* (version française) -
http://whqlibdoc.who.int/publications/2012/9789240688193_fre_full.pdf

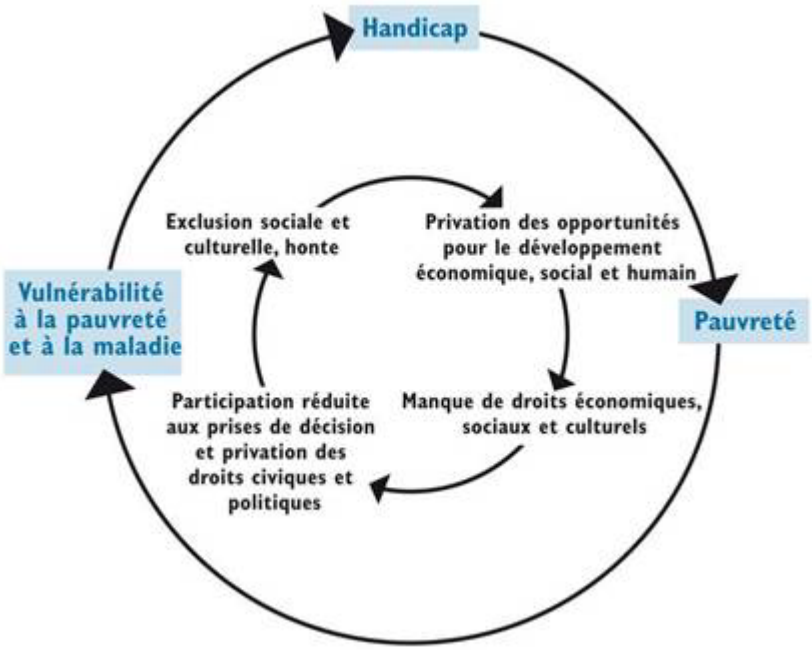

Fig1.Schéma circulaire qui représente le cercle négatif liant handicap, pauvreté et vulnérabilité Source : DFID, Disability and Poverty, 2000, p.4.

Les principaux liens entre pauvreté et handicap sont :

- Des conditions de vie insalubres et dangereuses, telles qu'un logement, une alimentation en eau et un assainissement inadéquat, des conditions de transport et de travail dangereuses.[2]
- L'absence ou l'inaccessibilité (liées à des obstacles environnementaux et/ou économiques) des soins médicaux ou de la réadaptation opportuns et adéquats. Les personnes handicapées font face à des coûts liés au handicap tels que l'aide à la personne, les soins médicaux ou les aides techniques. Ces frais supplémentaires augmentent pour elles le risque, à revenu égal, d'être plus pauvres que les autres.

2. « En moyenne, les personnes handicapées et les ménages ayant une personne handicapée en leur sein connaissent plus fréquemment des privations, dont l'insécurité alimentaire, les mauvaises conditions de logement, le manque d'accès à l'eau sûre ou à l'assainissement, l'accès insuffisant aux soins de santé, et ont moins de biens ou ressources que les personnes ou les foyers qui n'ont pas de personne handicapée ». In : Rapport Mondial sur le Handicap –Organisation Mondiale de la Santé et Banque Mondiale, 2011, Résumé en version française, p.12

- Dans les pays à faible revenu, les personnes handicapées ont un risque supérieur de 50 %, par rapport à la population sans handicap, de devoir faire face à des dépenses de santé catastrophiques[3].
- L'accès restreint à l'emploi. Les personnes handicapées ont une probabilité plus grande de ne pas travailler et sont en général moins bien rémunérées quand elles ont un emploi. Les taux d'emploi pour les hommes handicapés (53 %) et les femmes handicapées (20 %) sont inférieurs à ceux des hommes (65 %) et femmes (30 %) non handicapés[4].
- L'exclusion de la vie sociale : les personnes handicapées n'ont souvent pas accès aux espaces publics à cause de barrières physiques et, souvent, les personnes handicapées ne peuvent pas participer aux prises de décision politiques[5].

De façon générale, le handicap apparait comme une cause et une conséquence de la pauvreté et le handicap contribuerait à aggraver l'état de pauvreté des personnes. Et les principaux obstacles à la participation des personnes en situation de handicap proviendraient essentiellement de leur environnement social (Fougeyrollas, 1992 ; OMS, 2002). Par conséquent, la participation sociale des personnes en situation de handicap constitue le but que poursuivent les modifications faites dans l'environnement afin de répondre aux besoins spécifiques des citoyens.

Ces modifications ont été suscitées en réalité même par la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (CDPH[6]), laquelle convention a été adoptée en 2006 par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en vue de l'amélioration des conditions de vies des personnes en situations de handicap. Dans son article 19 portant sur l'accessibilité, cette convention insiste sur le rôle primordial de l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication […] et aux autres équipements et services offerts ou fournis au public (ONU, 2006). Ainsi, elle oblige les parties prenantes à prendre les mesures nécessaires afin d'éliminer les obstacles environnementaux et à assurer aux

3. Idem p.3
4. Idem p.1
5. *Rapport Mondial sur le Handicap,* Organisation Mondiale de la Santé et Banque Mondiale (2011). Version française - p. 10

personnes ayant des incapacités, une participation sociale pleine et entière à la vie en société. Il est question de prendre en compte la satisfaction des besoins de tous les citoyens dans une société inclusive (Cappo, 2002).

Pour entériner ces recommandations, les grandes villes comme Londres, Toronto, New York, Montréal, Paris, etc., ont affiché sur leur site Web, leur politique en matière d'accessibilité universelle, montrant ainsi une volonté manifeste de rendre accessibles leurs services à l'ensemble de la population et de respecter les principes d'égalité des chances et de participation sociale contenus dans plusieurs Chartes et lois à travers le monde. Citons quelques exemples :

- ✓ Déclarations des droits de l'homme de 1948.
- ✓ The American with Disability Act (ADA) : une législation fédérale américaine des droits de la personne de 1990.
- ✓ La Charte canadienne des droits et libertés (1982).
- ✓ Charte canadienne, art. 10 : « Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap».
- ✓ La Charte des droits et libertés de la personne au Québec (1975).
- ✓ La loi québécoise assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, sociale et professionnelle (2004).

Ces lois et chartes militent pour la promotion de l'accessibilité universelle et protègent les droits des personnes en situation de handicap. Elles reconnaissent le droit d'accéder en pleine égalité aux lieux publics, mais aussi le droit d'y recevoir, en pleine égalité les biens et services qui y sont offerts.

De cette façon, les politiques d'accessibilité présentées sur les différents sites des villes sont des aménagements faits dans le cadre bâti ou architectural, au niveau de la politique d'emploi, des programmes et services municipaux, au niveau de la sensibilisation et de la

communication à partir de ces fondements juridiques comme *les domaines d'intervention de la Politique d'accessibilité universelle de la ville de Montréal*, illustrée à la figure 2.

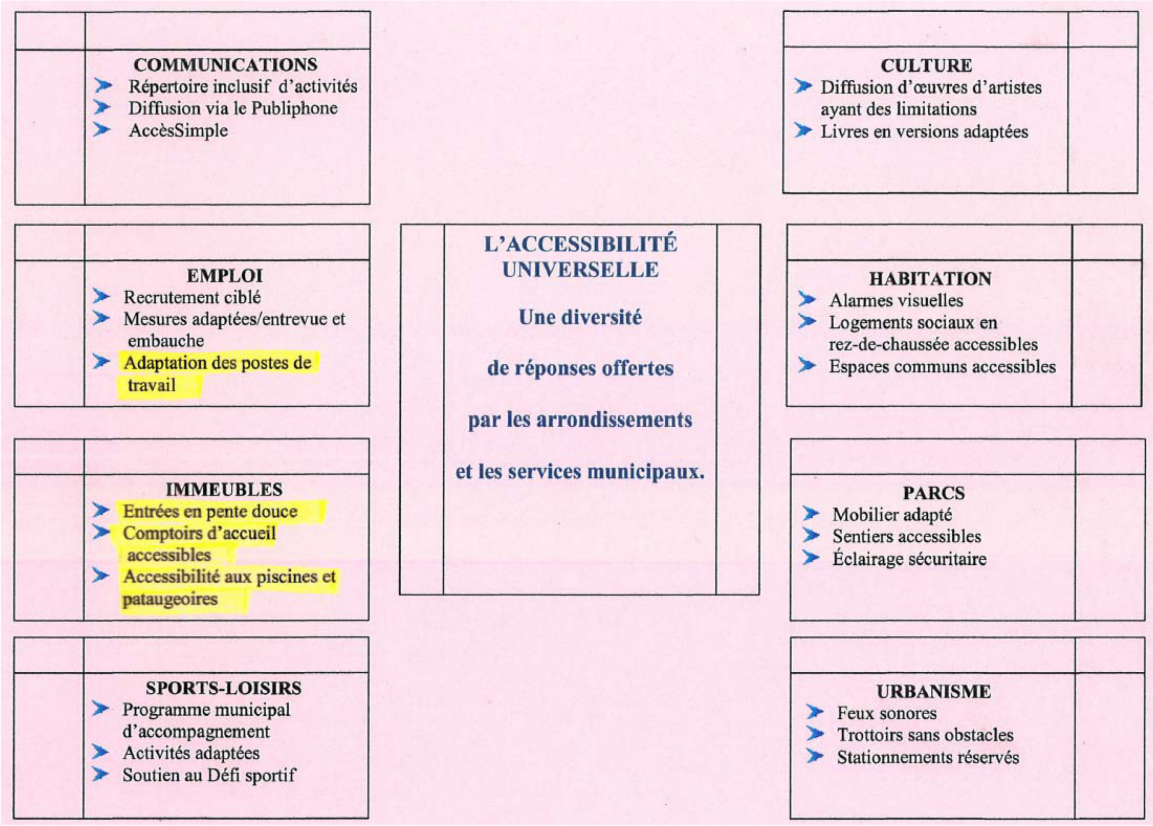

Fig. 2: Les domaines d'interventions de la politique d'accessibilité universelle de la ville de Montréal
Source : DSTI, Direction des Stratégies et Transactions Immobilières, 2004, p.3

Ainsi donc, des produits comme les rampes d'accès aux immeubles, l'inscription des pictogrammes sur les portes des toilettes, l'inscription du braille sur les boutons d'ascenseurs, les inclinaisons des trottoirs, des abaissements appelés bateaux-pavés, la présence d'ascenseurs dans certaines stations du métro sont des exemples parmi tant d'autres qui témoignent bien de la présence de signes d'accessibilité universelle dans notre société. Mais l'accessibilité universelle ne se limite pas seulement à la question de mobilité réduite ou de déplacement des personnes en situation de handicap, elle s'intéresse à plusieurs domaines, dont le monde de l'éducation.

1.1.2 Accessibilité universelle et éducation

En éducation, l'accessibilité universelle a été admise sous le vocable anglais Universal Design of Learning (UDL) autour des années 2000 aux États-Unis à la faveur des lois qui étaient en vigueur et qui prônaient l'ouverture des espaces scolaires aux personnes handicapées (No Child Left Behind, 2001; The Individuals with Disabilities Education Act, 2004). Il ne s'agit pas d'offrir seulement un environnement physique adapté aux élèves en situation de handicap, mais aussi de leur permettre d'accéder aux contenus éducatifs. C'est ce que Kame'enui et Simmons (1999) ont écrit à ce propos en parlant de « architecture de l'instruction » (the architecture of instruction) qui visait la mise en place de « rampes cognitives » (cognitive ramps) pour les élèves qui présentaient des handicaps au niveau cognitif par analogie faite aux rampes d'accès qui permettaient l'entrée physique des personnes à mobilité réduite aux édifices.

La « conception universelle de l'apprentissage » ou « pédagogie universelle » sont des termes utilisés en français pour désigner l'accessibilité universelle dans le domaine de l'éducation. Deux définitions majeures de la conception universelle de l'apprentissage (CUA) présentes dans la littérature, permettent de mieux comprendre l'enjeu du principe d'accessibilité universelle dans le domaine scolaire.

La première développée par le Centre for Applied Special Technology (CAST), stipule que la CUA est :

[…] un ensemble de principes liés au développement du curriculum qui favorise les possibilités d'apprentissage égales pour tous les individus. La pédagogie universelle offre un canevas pour la création de buts, de méthodes et d'évaluations et de matériel éducatif qui fonctionnent pour tous les individus. Il ne s'agit pas d'un modèle unique qui s'applique à tous, mais plutôt d'une approche flexible qui peut être faite sur mesure ou ajustée pour les besoins de l'individu (traduit par Bergeron, Rousseau et Leclerc, 2011, p. 91-92).

La seconde définition de Rose et Meyer (2002), fondateurs et codirecteurs du CAST, qui met davantage l'accent sur l'utilisation de la technologie, précise que la CUA est :

[…] un ensemble de principes scientifiques qui forment un cadre de référence pratique pour l'utilisation de la technologie afin de maximiser les opportunités d'apprentissage pour

chaque élève [et] traite d'opportunités propres à deux grands défis pour les enseignants d'aujourd'hui : le défi de la diversité des apprentissages et le défi des exigences élevées (traduit par Bergeron, Rousseau et Leclerc, 2011, p. 92).

Ainsi, la conception universelle de l'apprentissage (CUA) repose sur la prise en compte de la diversité et donc sur l'inclusion de tous les étudiants (Burgstahler, 2005). En offrant multiples solutions, elle vise l'optimisation de l'apprentissage des personnes ayant diverses incapacités en complémentarité aux outils d'élaboration, tels que les correcteurs orthographiques, les applications Web et les calculatrices, et en graduant le soutien en situation d'apprentissage pratique (Tremblay, 2013). C'est l'ensemble des pratiques qui offrent aux élèves en situation de handicap les conditions de leur développement optimal.[7]

En apparence, l'accessibilité universelle apparait comme un concept bien établi qui s'appliquerait à plusieurs domaines, tels que les politiques publiques, la santé, l'éducation, le transport, l'ingénierie, les technologies de l'information et des communications, etc. (Audirac, 2008) dans une dynamique où la variabilité et la diversité des individus se retrouvent dans la recherche de solutions pour tous (Morellac, 2014).

1.2 Accessibilité universelle, concept flou.

Bien que largement répandu à travers le monde, le concept d'accessibilité universelle demeure assez flou (Steinfeld & Danford, 1999 ; Iwarsson &Stahl, 2003 ; Bringolf, 2008). Soulignons, l'apport de Morellac dans sa thèse en 2014 qui a montré que l'accessibilité universelle est une extension du terme « accessibilité » plus précisément dans le domaine de l'informatique et dont la signification changeait en fonction du domaine d'étude.

En outre, une étude menée en 2011 par le *Comité montréalais d'étude sur l'accessibilité universelle*[8], qui comprend des chercheurs, des représentants de regroupements

[7] Hervé Benoit et Jack Sagot(2008) proposent cette définition : « L'accessibilité pédagogique correspond aux pratiques et aux savoir-faire professionnels que développent les enseignants, avec le support d'aides techniques spécifiques ou généralistes, pour promouvoir des réponses pédagogiques adaptatives, susceptibles de réduire la situation de handicap au sein même de la classe », p. 21.

[8] Des représentants des organisations suivantes ont participé aux travaux : le Comité régional des associations en déficience intellectuelle (CRADI), Ex aequo (organisme de promotion et de défense des droits des personnes ayant une déficience motrice), le Regroupement des organismes de promotion du Montréal

d'organismes communautaires, ainsi qu'une représentante de la Direction de la diversité sociale de la ville de Montréal sur l'accessibilité universelle avait révélé que la définition de l'accessibilité universelle était polysémique. C'est à partir de 89 publications contenant la définition de l'accessibilité universelle et la méthodologie de l'anasynthèse que ce comité montréalais a mené son étude. En fait, toutes ces publications ont été analysées par la méthode d'analyse de contenu nommée anasynthèse (Maccia, 1996 ; Muccheli, 1988 ; Legendre, 2005 ; Miles& Huberman, 2005). De cette analyse, quatre catégories d'énoncés sont sorties des publications :

Définition formelle : type d'énoncé qui fournit les éléments nécessaires pour définir un concept, ce qui le distingue des autres. Dans ces éléments, le comité montréalais d'étude sur l'accessibilité universelle recherchait en particulier *la classe*, c'est-à-dire l'élément fondamental qui spécifie le concept. Par exemple, un « canard » est un oiseau, « un cancer » est une maladie, etc.[9]

-*Énoncé axiologique* : type d'énoncé qui indique la visée, les buts ou les objectifs poursuivis par le concept. Par exemple, l'accessibilité universelle contribue à la démocratie.[10]

-*Énoncé praxique* : type d'énoncé qui indique comment procéder, qui décrit une procédure (Legendre,2005).

-*Énoncé explicatif* : type d'énoncé qui fournit des éclairages complémentaires sur l'un ou l'autre des trois types énoncés précédents . Par exemple, des précisions sur la population visée (extension de la classe), sur les conditions d'application du concept ou sur des critères d'évaluation.[11]

---

métropolitain (ROPMM), ainsi que le Groupe DÉFI Accessibilité(équipe de recherche en partenariat soutenue par le Fonds de recherche sur la société et la culture du Québec et par le Fonds Émilie-Bordeleau).

[9]. Rocque, Langevin, Chalgoumi et Ghorayeb, 2011, p.9

[10]. Idem p.10

[11]. Idem p.10

De ces définitions formelles contenues dans les énoncés analysés, le *Comité montréalais d'étude* sur l'accessibilité universelle a recensé 32 classes qui spécifient ce qu'est l'accessibilité universelle (voir le tableau 1[12]).

TABLEAU 1 : CLASSES SPÉCIFIANT L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE IDENTIFIÉES DANS LES DOCUMENTS ANALYSÉS

Classes	Références
Ability	Reis, de Sá, & Carriço (2008); Lopes & Carriço (2009)
Addition of special features	Iwarsson & Stahl (2003)
Aménagements	Kompany & Gohet (2008)
Capability to user requirements	Derntl, Hampel, Motschnig-Pitrik, & Pitner (2008)
Compliance with official norms and standards	Iwarsson & Stahl (2003)
Contrainte technique et réglementaire	Eynard (2006)
Core concept	Didón, Magnusson, Millgård, & Molandern (1987)
Design philosophy	Obrenovic, Abascal, & Starcevic (2007)
Encounter	Iwarsson & Stahl (2003)
Extent	Iwarsson & Stahl (2003)
Features and properties	Motschnig-Pitrik & Derntl (2008)
Global requirement	Stephanidis, Salvendy, Akoumianakis, Bevan et al. (1998)
Idée fondamentale	Landry, Nguyen, Fichten, & Barile (2005)
Idéologie	Falta (1994)
Impératif législatif	Bonello (2009)
Liberté d'aller et venir dans un établissement	Eynard (2006)
Notion	Didón, Magnusson, Millgård, & Molandern (1987)
Outil thérapeutique	Eynard (2006)
Person-environment fit,	Iwarsson & Stahl (2003)
Person-environment relationship	Iwarsson & Stahl (2003)
Phenomena	Iwarsson & Stahl (2003)
Reactions	Pirie (1979)
Réalité	Louis (2006)
Reconfigurability for location-based information systems	Nevile & Ford (2005)
Réduction de la discordance	Bonello (2009)
Relative concept	Iwarsson & Stahl (2003)
Removal of barriers	Iwarsson & Stahl (2003)
Result of a development and design process	Bühler (2008)
Simplicity	Pirie (1979)
Time needed or the distance	Pirie (1979)
Umbrella term	Ostrof (2001)
Various environmental factors	Obrenovic, Abascal, & Starcevic (2007)

Le tableau 1 montre qu'il y a une grande diversité de classes choisies pour définir l'accessibilité universelle. Soit 32 classes. On remarque de plus que des auteurs peuvent utiliser différentes classes pour définir l'accessibilité universelle dans un même ouvrage. C'est le cas des auteurs Iwarsson, Stahl, Pirie et Eynard.

[12]Rocque, Langevin, Chalgoumi et Ghorayeb, 2011, p.10

En définitive, on se trouve dans une réelle confusion pour définir le concept d'accessibilité universelle. De ce fait, il pourrait être assimilé à n'importe quelle « notion glissante... un de ces termes que tout le monde utilise jusqu'au moment où l'on se retrouve confronté au problème de le définir et de l'évaluer » (Gould, 1969, p. 80).

1.3 Rigidité d'approche du Design universel

L'accessibilité universelle peut être appréhendée comme un principe, c'est-à-dire un objectif à atteindre (Morellac, 2014). L'atteinte de l'accessibilité universelle passe par un processus appelé « Universal Design » en anglais qui vise la création de produits et d'environnements accessibles à tous (Aragall, 2002 ; Balarama et coll., 2001 ; D'Souza, 2004 ; Steinfeld, 2006). En français, ce concept est connu sous le nom de « Design universel » ou « Conception Universelle ». C'est l'architecte Mace qui a eu l'idée en 1985 d'en exposer les principes en définissant la conception universelle comme étant la conception des produits et d'environnements qui soient utilisables par tout individu, dans la plus grande mesure possible, sans recourir à l'adaptation ou à la conception spécialisée (Mace, 1985). Il revendiquait un égal accès aux produits et aux environnements pour tant les personnes handicapées que les personnes valides. C'est pourquoi la prise en compte de la diversité des utilisateurs dans le design universel (ou la conception universelle) est mise en avant. Mais comment concevoir un produit qui soit universellement utilisable par tous ?

Le fait que la conception universelle exclut toute forme d'adaptation dans la conception des produits ou environnements a ouvert la voie à de nombreuses critiques, dont la plus virulente a été celle des auteurs qui décriaient sa nature non pragmatique (Newell & Gregor, 2000). Ces auteurs ont inventé une variante de la conception universelle ou design universel nommé « design inclusif », qui est une conception sensible à l'utilisateur. Ce type de design permet de prendre en compte les besoins spécifiques des utilisateurs et d'offrir un plus grand nombre de solutions. C'est prendre en compte l'utilisateur en contexte d'inclusion.

Certains auteurs, quant à eux, s'opposent à l'idée de prendre en compte les besoins spécifiques des utilisateurs dans le design inclusif (Tiresias.org, 2003 ; British Standards Institute, 2005) alors que d'autres sont d'accord pour l'intégration de ces besoins dans le

design inclusif (Keates, Clarkson, Harrison & Robinson, 2000 ; Pattison & Stedmon, 2006).

Cependant, plusieurs auteurs prônent le recours à plusieurs types de designs complémentaires pour atteindre l'accessibilité universelle au cas où le design universel n'offrirait pas de solutions satisfaisantes (Robinson, 2000, Lawton 2001 ; Pattison & Stedmon, 2006 ; Wobbrock, Kane, Gajos, Harada & Froechlich, 2011).

De même, Winance (2014) soutient que la conception universelle ou le design universel, tout en recherchant la diversité des spécificités dans le processus de conception des produits, tend à réduire les qualités que l'on cherche à faire émerger dans le produit conçu. Car le but du designer (concepteur de produit) est d'arriver à concevoir un produit utilisable par tous, « l'utilisable universel ». C'est une double réduction qui s'opère : une réduction initiale concernant la diversité des spécificités prises en compte dans le processus de conception et une réduction finale concernant la diversité des qualités que l'on cherche à faire émerger pour l'objet ou le produit conçu. Il s'agit pour Winance (2014) de forcer la variété des utilisateurs à l'unicité d'une matérialité. C'est cette conception du Design Universal qui est critiquée par Winance dans son ouvrage : « Universal design and the challenge of diversity. Reflections on the principles of UD, based on empirical research of people's mobility, Disability and Rehabilitation ». Cette critique induit que le Design Universal est difficilement concevable et donc apparaît comme une utopie.

Tous ces débats autour du design universel rendent son application difficile en vue d'atteindre l'accessibilité universelle.

En somme, la rigidité d'approche du design universel contribue à renforcer l'ambigüité autour de la définition du concept de l'accessibilité universelle, entraînant dans une certaine mesure des conséquences importantes à relever dans le cadre de cette présente recherche.

1.4 Conséquences

Dans la littérature scientifique, plusieurs auteurs s'accordent pour dire que le concept d'accessibilité universelle ne bénéficie pas d'une définition précise et achevée. En effet, ils affirment que l'accessibilité universelle n'a pas adéquatement été théorisée (Ribot & Peluso, 2003). Sa conceptualisation est anémique (Penchansky & Thomas, 1981) et son

interprétation diffère bien souvent selon le contexte et la discipline abordés (Scott, 2000; Nino & Sépale, 2009). Ce qui pourrait être réellement un frein au développement de ce concept de dimension internationale en se référant à Legendre qui affirme que : « la condition sine qua non pour qu'un domaine d'étude et d'activité devienne cohérent, utile, respectable et dynamique... passe par des définitions précises » (Legendre, 2005, p.2). Aussi relevons que Émile Benveniste (cité in Legendre,2005, p. IV) s'inscrit dans cet ordre idée en affirmant que : « La constitution d'une terminologie et l'évolution d'un domaine marquent dans toute science, l'avènement ou le développement d'une conceptualisation nouvelle, et par là elle signale un moment décisif de son histoire. On pourrait même dire l'histoire propre d'une science se résume en celle de ses termes propres. Une science ne commence à exister ou ne peut s'imposer dans la mesure où elle fait exister et/ou elle impose ses concepts dans leur dénomination ce qui affirme qu'il y a une causalité logique entre la terminologie et l'évolution d'un domaine ».

Par conséquent, le manque de clarifications précises du concept d'accessibilité universelle serait sans doute à l'origine du manque de préoccupations pour la dimension cognitive de l'accessibilité universelle. En effet, il y a très peu d'innovations en design universel pour les personnes qui rencontrent des difficultés dans la réalisation d'activités de nature cognitive. Elles sont considérées presque comme exclues des mesures en accessibilité universelle (Irmrie et Hall, 1998 ; ONU, 1995). Statistiques Canada (2012) estime que 48% de la population ont des limitations cognitives et n'ont pas accès à l'information écrite pour plusieurs raisons (analphabétisme, dyslexie, maîtrise insuffisante de la langue de la majorité, incapacités intellectuelles, etc.). Les limitations cognitives font référence à une surcharge cognitive qui est produite par l'inadéquation entre les caractéristiques d'une personne et les exigences d'une tâche de nature cognitive (Adam et Gill, 2007). En plus de vivre une exclusion scolaire et sociale, ces personnes sont de plus en plus confrontées de nos jours à l'exclusion technologique à l'ère du numérique (Buhler, 1999 ; Brodin, 2003 ; Rocque et Desbiens, 2007).

De même, s'il n'est pas pris en compte dès la conception des produits, le principe d'accessibilité universelle tend à stigmatiser les personnes ciblées et occasionnant aussi des coûts de construction élevés (Story, 1998).La mise en place de poignées de porte surdimensionnées, des lavabos abaissés dans les toilettes publiques, ou l'ajout de rampes

le long des entrées témoignent bien de la non prise en compte de certaines mesures en matière d'accessibilité au moment de construire certains édifices.

En réalité, quelques exemples d'accessibilité universelle cités plus hauts montrent bien que ce concept est profitable à tous. Cependant il serait souhaitable de bien le définir et plus exactement d'obtenir une définition unique et commune qui permettra d'éviter des erreurs coûteuses. Car ne dit-on pas : « qu'il vaut mieux prévenir que guérir ». Et trouver une définition capable de satisfaire toutes les disciplines interpellées par l'accessibilité universelle aura sûrement des impacts sur la prise en compte de la dimension cognitive de l'accessibilité universelle dans les innovations en design universel pour ne pas laisser pour compte une frange importante de la population (surtout celles susceptibles d'éprouver des limitations cognitives).

C'est dans cette optique que des chercheurs du Groupe DÉFI Accessibilité, en collaboration avec *le Comité montréalais d'étude sur l'accessibilité universelle* ont mené une étude de clarification du concept d'accessibilité universelle en 2011, ce qui a conduit à proposer une nouvelle définition de ce concept.

1.5 Définition de l'accessibilité universelle proposée par le GDA

Dans la définition qui suit, chaque énoncé en gras correspond à une réponse fournie à une exigence terminologique pour préciser au mieux le concept d'accessibilité universelle :

« L'accessibilité universelle est le **caractère d'un produit, procédé, service, environnement** ou **de l'information** qui, dans un but **d'équité** et dans une approche **inclusive,** permet à **toute personne**, d**e réaliser des activités** de façon **autonome e**t d'obtenir des **résultats équivalents** » (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011,p.12)

Dans l'étude que ces chercheurs ont menée sur l'accessibilité universelle, ce sont les définitions formelles qui précisaient ce qu'est l'accessibilité universelle en donnant des informations sur «la classe ». Au total 32 définitions formelles ont été retenues pour une analyse rigoureuse à l'aide de l'anasynthèse. Cependant, parmi ces définitions formelles, certaines précisaient aussi la visée sociale de l'accessibilité universelle c'est-à-dire ce à quoi le concept s'applique, sa population visée et bien d'autres précisions. Au total des 32 définitions différentes, sept exigences terminologiques ont été recensées sans qu'aucune

ne réponde à plus de quatre d'entre elles, et deux critères généraux d'évaluation de l'accessibilité ont été identifiés :

1. classe spécifiant le concept ;
2. objets d'application du concept ;
3. visée sociale du concept ;
4. contexte dans lequel le concept s'inscrit ;
5. population visée ;
6. sous-groupe cible auquel se rapporte le concept en particulier ;
7. conditions d'utilisation dans lesquelles un concept s'applique ;

1er critère général d'évaluation ;

2e critère général d'évaluation.

Ce qui conduit au tableau 2 qui présente un résumé de l'élaboration de la définition de l'accessibilité universelle proposée Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb (2011).

Tableau 2 : Exigences terminologiques utilisées pour élaborer la définition de l'accessibilité universelle et énoncés pour y répondre par Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb(2011)

Exigences terminologies	**Énoncés proposés en réponse**
Qu'est- que l'accessibilité universelle?	C'est le caractère (la classe)
De quoi ?	d'un produit, procédé, service, environnement ou information (objets d'application) qui,
Dans quel but ?	dans un but d'équité (visée sociale)
Dans quel contexte ?	et dans une approche inclusive
Pour quelle population ? Notamment pour un groupe cible en particulier ?	à toute personne, c'est-à-dire à -tous les utilisateurs potentiels -quelles que soient leurs caractéristiques -notamment ceux susceptibles d'éprouver des limitations
Pour quelles conditions d'utilisation?	de réaliser des activités (conditions d'utilisation)
Premier critère d'évaluation ?	de façon autonome
Deuxième critère d'évaluation ?	et d'obtenir des résultats équivalents

1.6 Question et objectifs de recherche

Cette nouvelle définition de l'accessibilité universelle semble répondre au problème terminologique constaté dans la littérature. Par cette proposition, les auteurs souhaitent l'adoption d'une définition formelle et consensuelle du concept d'accessibilité universelle.

Question de recherche

En réponse au « flou terminologique » qui afflige le concept d'accessibilité universelle, quel accueil des experts réserveront-ils à cette nouvelle définition ?

Objectif général

La présente étude s'inscrit dans le prolongement de celle menée par Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb (2011). Planifiée dans la programmation de recherche du groupe GDA, elle vise à soumettre la nouvelle définition à des experts en accessibilité universelle pour une validation conceptuelle.

Objectifs spécifiques

1. Comment le GDA justifie le choix des exigences terminologiques et les énoncés pour y répondre dans l'élaboration de leur définition de l'accessibilité universelle ?

2. Les énoncés proposés par le GDA répondant aux exigences terminologiques sont-ils exhaustifs et valides pour cerner la réalité de l'accessibilité universelle ou pourrions-nous en trouver d'autres en consultant des experts en accessibilité universelle ?

CHAPITRE 2 : CADRE DE RÉFERENCE

Dans le chapitre précédent, il a été vu que l'accessibilité universelle est mise en œuvre pour satisfaire les besoins des personnes en situation de handicap mais que sa définition posait problème. Pour mener à bien la présente étude, il apparait primordial de décrire d'abord, le contexte d'émergence de l'accessibilité universelle en lien avec le monde du handicap. Ensuite, nous présentons les justifications des auteurs Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb à propos de leur définition de l'accessibilité universelle. Enfin, les liens entre l'accessibilité universelle et le modèle théorique qui l'incarne sont exposés pour une meilleure compréhension du concept.

2.1 Contexte d'émergence de l'accessibilité universelle

La deuxième moitié du XXe siècle a été une période de grande révolution pour le monde du handicap. Des mouvements de personnes handicapées, comme la Coalition Américaine des citoyens handicapés, se sont développés contre l'exclusion et les discriminations dont leurs membres étaient l'objet. Leurs actions ont conduit à la redéfinition du handicap résultant des barrières auxquelles ces personnes étaient confrontées dans leur vie de tous les jours et donc à l'émergence du concept d'accessibilité universelle (Mace, 1985).

2.1.1 Redéfinition du handicap

Le terme « handicap » est issu de l'anglais « hand in cap » (i.e. la main dans le chapeau) qui, au XVIIe siècle, désignait un évènement lié à un jeu de hasard. Avec le développement de l'industrialisation et son corollaire d'accidentés du travail et l'ampleur des conflits armés dans le monde, le terme de « handicap » va être utilisé pour désigner les infirmes, les invalides et aussi les inadaptés (Lespinet, Belio,2013). Pour Sticker (1996), le terme « handicap » apparu dans les années 1930 était synonyme de désavantage ou de défaut physique. Cette notion caractérisait les personnes avec des déficiences et des incapacités de natures diverses, responsables d'une « inadaptation » (Rossignol, 2010). Ainsi donc, une personne handicapée se définit comme une personne ayant une déficience physique ou mentale et donc un manque, une faiblesse et un écart à une norme « sans déficience »

(Lespinet, Belio, 2013). Les travaux de Wood (1980) à la demande de l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), connus sous le nom de Classification Internationale du Handicap (CIH) ont permis d'appréhender la notion du handicap à l'aide des trois descriptifs suivants liés à la présence d'une maladie ou d'une altération de l'état de santé :[13]

-Déficience : toute perte de substance ou altération d'une structure ou d'une fonction psychologique ou anatomique. (Paralysie des membres inférieurs, par exemple).

-Incapacité : toute réduction (résultant d'une déficience), partielle ou totale, de la capacité d'accomplir une activité d'une façon ou dans les limites considérées comme normales pour un être humain (incapacité à monter des escaliers par exemple).

-Désavantage : résulte d'une incapacité qui limite ou interdit l'accomplissement d'un rôle social normal en rapport avec l'âge, le sexe, les facteurs sociaux et culturels. (Impossibilité d'accéder à un bâtiment administratif, par exemple)

Dans ces descriptifs, Wood propose une vision linéaire du handicap. En effet, un désavantage est présenté comme la conséquence d'une incapacité, elle-même due à une déficience. Ce qui conduit au modèle biomédical et individuel du handicap, critiqué par les personnes handicapées elles –mêmes du fait que ce dernier attribue la « responsabilité du désavantage (handicap) à l'individu et aux déficiences dont il est porteur (Olivier, 1996 ; Ravaud, 2001).

La révision de cette Classification internationale du handicap en 2001 a permis à l'OMS d'adopter une nouvelle conception du handicap qui met la responsabilité du désavantage du côté de l'environnement et de la société plutôt que du côté de l'individu (Ravaud, 2001). Cette nouvelle approche est appelée « modèle social » du handicap par les spécialistes (Shakespeare,1998). Ce modèle a engrangé un changement de paradigme dans la conception du handicap en détournant l'attention du modèle biomédical traditionnel mettant l'accent sur la physiopathologie à base organique de l'individu vers une notion du handicap en grande partie due au traitement par la société des personnes qui fonctionnent différemment de la norme (Sticker, Ravaud, Albrecht,2001). À cet effet, Olivier(1996) mentionne que le problème du handicap réside dans l'échec de la société à prendre en compte les besoins des personnes handicapées à travers cette citation :«De ce fait, le handicap est selon le modèle social, tout ce qui impose des restrictions aux personnes

[13]Lespinet-Najib et Belio, 2013.Classification des handicaps : Enjeux et Controverses, 2013, p.105

handicapées, du préjugé individuel à la discrimination institutionnelle, des bâtiments publics inaccessibles aux moyens de transport inutilisables, de l'éducation ségrégative aux dispositions de travail qui excluent…En outre, les conséquences de cet échec ne tombent pas simplement et par hasard sur des individus, mais de façon systématique sur les personnes handicapées comme groupe, qui fait l'expérience de cet échec comme une discrimination institutionnalisée dans toute la société»(Olivier,1996 ,p.3).

C'est dans le but de bien appréhender la question du handicap et de proposer des solutions aux problèmes que vivent les personnes handicapées que des « disability studies[14] » dont le champ d'intérêt repose sur le modèle social du handicap se sont développés d'abord aux États-Unis puis au Canada (Bérubé, 1997 ; Cassuto, 1999 ; Mitka, 1999). Pour les tenants de cette discipline, il faut un «design universel » ou conception universelle comme avait proposé Mace en 1985 pour penser un environnement accessible à tous, d'où l'émergence du concept d'accessibilité universelle.

2.1.2 Mace et la naissance de l'accessibilité universelle

Mace est un architecte américain qui proposa en 1985 le « Universal Design » ou la « conception universelle en français » en vue de soutenir les mouvements en faveur des personnes handicapées qui se sont développés dans les années 60 aux Etats unis. En effet, il s'indigna du fait que le monde ait été jusque-là essentiellement pensé et conçu par et pour les personnes valides en excluant les personnes handicapées (Winance, 2014). Pour Mace, le handicap est une condition de vie normale qui devrait être prise en compte dans la conception de tout produit. Ainsi donc, il définit la conception universelle comme étant la conception de produits et d'environnements qui soient utilisables par tout individu, dans la plus grande mesure possible, sans recourir à l'adaptation ou à la conception spécialisée (Mace, 1985). D'emblée, les objets et les environnements doivent être conçus pour pouvoir être utilisés par toute personne quelles que soient ses caractéristiques liées à l'âge, au sexe, et quelles que soient ses capacités. C'est dans cette logique qu'est né le concept

[14]Albrecht, Gary L.; Ravaud, Jean-François ; Sticker, Henri-Jacques. L'émergence des disability studies: état des lieux et perspectives. Sciences Sociales et Santé. 2001 ; 19 (4): 43-71.

d’accessibilité universelle dont le but essentiel est de favoriser pour tous l’accès à toutes sortes de produits, particulièrement dans le domaine de l’architecture.

Cette nouvelle vision des choses a eu des impacts considérables dans la conception des produits et particulièrement dans le monde de l’architecture (Winance, 2014). Elle a ensuite progressé vers les politiques nationales et internationales dont on pourrait citer entre autres la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* qui a intégré une définition de la conception universelle dans son article 19 et de ce fait, oblige les états membres à promouvoir ce type de conception.

Au Canada, les premières normes résidentielles sont publiées par le Conseil national de recherches dans le supplément n°5 du Code National du Bâtiment (CNB,1965). Ce supplément décrit les exigences architecturales visant à faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant (Falta, 1995). Ce code sert de modèle pour les villes qui élaborent leur propre politique d’accessibilité aux infrastructures urbaines par l’ensemble de leurs populations. Des années plus tard, la province de Québec (1976) propose un nouveau code où apparaissent également des articles obligatoires sur l’accès (c'est-à-dire l'accès à une entrée, aux toilettes, et aux espaces libres pour fauteuils roulants dans les auditoriums et les stades). Toutefois, ces codes concernent toujours les personnes présentant des incapacités motrices. Ces textes proposent des mesures qui visent à corriger l’environnement existant en éliminant les obstacles qui limitent les accès aux lieux.

L’accessibilité universelle va s’étendre à d’autres domaines comme le transport, l’éducation, l’information, la communication, etc. avec la ratification de la convention de l’ONU relative aux droits des handicapées le 11 mars 2010 par le gouvernement canadien.

2.2 Justification des réponses fournies en réponses aux exigences terminologiques

Langevin et al (2011) ont justifié chacun des énoncés choisis pour répondre aux exigences terminologiques lors de l’élaboration de leur définition de l’accessibilité universelle. Ce sont ces termes qui seront présentés dans cette section. Ces justifications sont tirées des travaux effectués en collaboration avec le Comité montréalais d’étude sur l’accessibilité universelle.

Les sept exigences terminologiques et les deux critères généraux d'évaluation sont présentés ici sous forme de questions avec énoncés qui y répondent accompagnés des justifications fournies par les auteurs de la définition de l'accessibilité universelle :

- Première exigence terminologique **: qu'est-ce ?**

Cette question exige de désigner la « classe » de la définition formelle du concept. Le terme « caractère » a été choisi pour répondre à cette exigence. Il détermine ce qu'est l'accessibilité universelle, la marque distinctive[15], l' élément propre, particulier[16], qui permet de reconnaitre, d'en juger l'atteinte. C'est ce caractère distinctif qui pourra en effet faire l'objet d'une évaluation en termes de degrés d'atteinte de l'accessibilité universelle selon différents critères plutôt qu'un jugement absolu (oui ou non, tout ou rien).

- ✓ Deuxième exigence terminologique **: De quoi** ?

Cette exigence porte sur les objets qui devraient présenter un tel caractère d'accessibilité. Dans la revue de littérature, les cinq objets recensés **(produit**, **procédé, service, information et environnement**) ont été mentionnés par plusieurs auteurs traduisant l'interdisciplinarité du concept. L'accessibilité universelle est présente dans les domaines politiques publiques, la santé, l'éducation, le transport, l'ingénierie, les technologies de l'information et des communications, etc. (Audirac, 2008).

- ✓ Troisième exigence terminologique **: Pour quelle visée ?**

Cette question exige de préciser la dimension axiologique, le but de l'accessibilité universelle. Le terme « équité » a été choisi pour répondre à cette exigence. Née à la faveur des luttes contre les discriminations et l'exclusion des personnes handicapées,« l'accessibilité universelle vise la réduction des barrières contextuelles et environnementales (Wash, 2001 ; Ostroff, 2001) pour favoriser le maintien des personnes à besoins particuliers dans leurs milieux naturels de vie et accroitre leurs possibilités d'avoir une vie active en société (Luck, Haenlein et Bright, 2001 ; Sandhu, 2001 ; OMS, 2001 ; OPHQ, 2003 ; Takahashi, 2001;Tepfer et Arch, 2001).Par ailleurs, l'accessibilité universelle donne à toute personne d'avoir accès aux mêmes chances et opportunités. Ce

[15]Caractère : Marque distinctive de quelque chose, état ou qualité propre de quelque chose (Le Petit Larousse, 2010, p.159).
[16]Caractère : Élément propre, particulier (qui permet de reconnaitre, de juger) (Le nouveau Petit Robert de la langue française, 2010, p.348).

qui constitue un moteur dynamique et par extension, est un précurseur de justice sociale (Farrington & Farrington, 2005). L'idée d'équité répond clairement alors à sa visée.

- ✓ Quatrième exigence terminologique : **Dans quel contexte ?**

Cette question exige d'indiquer le contexte dans lequel l'accessibilité est recherchée. L'énoncé « l'approche inclusive » fait référence aux différents contextes dans lesquels l'accessibilité universelle est recherchée : scolaire, social, professionnel, architectural, etc. Par inclusion, c'est la présence et la participation de tous les acteurs de la société qui sont souhaitées. L'accessibilité universelle s'affirme donc dans une perspective d'exercice des droits de la personne, comme un facteur d'inclusion sociale contrant l'exclusion systémique et la discrimination (Iwarsson & Stahl, 2003 ; Sakkas & Perez, 2006 ; Imrie, 2000a, 2000b) :

[…] A socially inclusive society is defined as one where all people feel valued, their differences are respected, and their basic needs are met so they can live in dignity. Social exclusion is the process of being shut out from the social, economic, political, and cultural systems which contribute to the integration of a person into the community (Cappo, 2002).

- ✓ Cinquième exigence terminologique **: Pour quelle population ?**

Cette exigence répond au souci de déterminer ceux ou celles qui sont concernés par l'accessibilité universelle (les destinataires des objets accessibles). Le terme « à toute personne a été désigné pour répondre à cette exigence. Cette expression couvre trois volets qui méritent d'être explicités pour une meilleure compréhension. L'expression « À toute personne » renvoie :

-premier volet : à toute personne c'est à d'abord *tous les utilisateurs potentiels* : l'accessibilité universelle est souvent présentée comme pour tous, *for everybody, everyone, all people* (Aragall, 2002 cité par Steinfeld, 2010). L'accessibilité universelle prend en compte la diversité humaine, favorise l'inclusion sociale en assurant l'égalité de tous. Cette volonté de n'exclure personne ne doit pas cependant tomber dans un excès aussi irréaliste qu'inutile. En fait le caractère d'accessibilité n'est pas recherché pour les personnes qui ne sont pas habilitées ou qui ne sont pas autorisées par la loi à utiliser un produit. Par exemple le poste de pilotage d'une voiture n'est pas conçu pour un enfant. Donc, la désignation « d'utilisateurs » s'applique à toute personne qui utilise un produit pour réaliser une tâche, une

activité conformément à la définition de ce terme en ergonomie. Et l'adjectif « potentiel » permet d'exclure les utilisateurs qui ne sont pas autorisés à utiliser le produit ou ceux à qui le produit n'est pas destiné.

Deuxième volet : Et à toute personne quelques *soient leurs caractéristiques :*

Le caractère d'accessibilité universelle suppose une harmonisation de l'interaction entre les caractéristiques des utilisateurs potentiels et les caractéristiques de l'environnement. Cette deuxième précision suppose que ce sont les caractéristiques de l'environnement qui doivent être adaptées aux caractéristiques des utilisateurs, quelles qu'elles soient, et non l'inverse. La conception des produits doit prendre en compte cette dimension des utilisateurs pour atteindre l'accessibilité universelle.

Troisième volet : Enfin à toute personne notamment *ceux qui sont susceptibles d'éprouver des limitations* : Ce dernier volet conduit à l'émergence de la sixième exigence terminologique que voici : **Pour quel sous-groupe en particulier ?**

L'énoncé « ceux susceptibles d'éprouver des limitations » est choisi pour répondre à cette exigence.

L'accessibilité universelle est étroitement liée à un souci d'équité, notamment envers les personnes en situations d'handicap. Elles sont en effet les plus susceptibles d'être exclues en raison de l'interaction entre leurs caractéristiques et des éléments de l'environnement. Mais d'autres types d'utilisateurs sont souvent mentionnés selon les contextes : personnes âgées, enfants, personnes ayant des incapacités, femmes enceintes, etc. Sakkas et Perez (2006). Dans le cadre de la nouvelle définition, le sous-groupe particulièrement visé a été élargi à l'ensemble des « utilisateurs potentiels qui sont susceptibles d'éprouver des limitations » dans la réalisation d'activités. Le terme « limitations » fait référence à toute forme de restrictions rencontrée par une personne dans la réalisation d'une activité. Dans une approche centrée sur l'interaction Personne-Milieu (Rocque, 1999 ; CIF, 2006 ; ONU, 2006) les limitations sont définies comme étant l'ensemble des conséquences subies par une personne né d'une inadéquation entre ses caractéristiques personnelles et les exigences d'une tâche. Dans une perspective d'accessibilité universelle, les limitations d'ordre fonctionnel c'est-à-dire celles liées à la réalisation des tâches essentielles à l'autonomie et

à la participation sociale seront considérées en priorité.[17]Ces limitations, temporaires, permanentes, ou circonstancielles, légères ou sévères peuvent être dues non seulement à des déficiences ou incapacités, mais aussi à des conditions d'ordre personnel qui peuvent restreindre les capacités d'un utilisateur dans la réalisation d'une activité quand ces conditions rencontrent des éléments environnementaux défavorables[18], par exemple, pour les déplacements, on peut penser aux personnes âgées, aux parents avec une poussette, aux personnels qui se déplacent avec des objets lourds à l'aide d'un diable, etc. C'est pourquoi l'expression « susceptibles d'éprouver des limitations » est employée pour transmettre l'idée selon laquelle que nous sommes tous un jour ou l'autre susceptibles d'éprouver des limitations. Pour les auteurs, cette nouvelle formulation fait en sorte que l'accessibilité universelle n'est plus uniquement un souci pour les personnes handicapées, mais un enjeu de société.

- ✓ Septième exigence terminologique **: Pourquoi ?**

Cette question renvoie aux conditions d'utilisations de l'accessibilité universelle.

L'énoncé « réaliser des activités » est choisi pour répondre à cette exigence. Un objet ou un produit n'est pas accessible ou inaccessible en soi. C'est dans la réalisation d'activités par des utilisateurs aux caractéristiques variées que l'on peut évaluer le caractère accessible ou pas du produit ou de l'objet (Iwarsson et Stahl, 2003).

- ✓ Premier critère d'évaluation de l'accessibilité universelle **: De quelle façon ?**

Cette question commande de préciser la façon dont un objet accessible permet de réalisation les activités. La réponse constitue donc un critère pour l'évaluer. Dans la littérature, Green (2011) a postulé que la réalisation d'activité de **façon autonome** est le premier critère d'évaluation de l'accessibilité universelle. En effet, selon la définition émise par l'État français, l'accessibilité universelle est un concept global se référant à la fois aux facteurs personnels et environnementaux et qui « permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits d'une part, et les différentes

[15]. Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011, p.14.
[16]. Idem

composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement d'autre part » (DIPH, 2006, p. 66).

Cette autonomie fait référence à la capacité de réalisation sans être assujettie à autrui pour prendre une décision ou pour réaliser une action, c'est-à-dire « sans être soumis à ce tiers, être sous sa domination ou encore être contraint par sa volonté ou par son pouvoir » (Rocque et coll., 1999).

La réalisation autonome n'exclut pas l'entraide ni le recours à des habiletés alternatives ou à des aides techniques ou technologiques. Les auteurs de la définition font référence à trois modes d'expression de l'autonomie décrits par Rocque et coll. (1999) :

- ✓ Une autonomie directe, sans intermédiaire humain et sans aide technique particulière par une habileté standard ou par une habileté alternative. Par exemple, utiliser une stratégie de paiement qui exige comme habileté numérique que de savoir compter jusqu'à 9.
- ✓ Une autonomie assistée, à l'aide d'un dispositif particulier ou grâce à un aménagement du milieu. L'autonomie assistée consiste à utiliser un dispositif ou un aménagement du milieu afin de répartir l'effort consenti par un individu (Rocque et coll., 1999). Par exemple, un individu pourrait faire usage d'un logiciel de lecture pour comprendre des textes.
- ✓ Une autonomie déléguée, en confiant librement à autrui de décider ou d'agir à sa place. Par exemple, un élève à besoins particuliers nécessite qu'un assistant en éducation ou un tuteur rédige la réponse qu'il préfère au cours d'un examen.
- ✓ Deuxième critère d'évaluation de l'accessibilité universelle : **Pour quel résultat ?**

Cette question vise à déterminer comme deuxième critère général de l'évaluation ce que l'utilisateur obtiendra s'il y a accessibilité universelle. L'énoncé « obtenir des résultats équivalents » comme deuxième critère d'évaluation montre ici la qualité du résultat auquel une personne susceptible d'éprouver des limitations devrait aboutir en utilisant des objets accessibles pour réaliser une activité. Par exemple, la personne en fauteuil roulant qui emprunte une rampe d'accès à tout aussi accès à un immeuble qu'une personne sans incapacités motrices qui utilise un escalier. Mieux encore, l'immeuble sera assuré pour tous par une voie à « obstacle zéro » : pas de marche, pas de seuil d'entrée, avec des portes qui s'ouvrent automatiquement à leur approche, etc. En mettant l'accent sur le résultat obtenu,

les auteurs ont voulu faire la synthèse de plusieurs critères d'évaluation de l'accessibilité universelle, notamment l'utilité (est-ce utile), l'utilisabilité (est-ce facile à utiliser) et l'acceptabilité (est - ce socialement acceptable pour tous, y compris pour la personne susceptible d'éprouver des limitations). L'accessibilité universelle est considérée comme « un concept multidimensionnel » du fait de la diversité des points de vue alimentant le débat sur sa conceptualisation (Andersen et al. ,1983). De ce fait, plusieurs critères issus de disciplines différentes sont utilisés pour juger des résultats obtenus.

En géographie et en santé (Humphrey et al, 2009 ; Church & Marston, 2003 ; Farrington & Farrington, 2005), la notion d'accessibilité universelle est ancrée dans la pratique, et qui interpelle donc davantage le citoyen. Elle se matérialise essentiellement par des normes et standards et vise à répondre aux besoins des groupes sociaux minoritaires ou minorisés, des personnes vivant des situations de handicap ou des restrictions dans leur participation sociale (personnes âgées, enfants, femmes enceintes, personnes ayant des incapacités, etc.). De ce fait, cinq types de mesures statistiques permettent de l'évaluer : le dénombrement des lieux accessibles (en fonction de la distance, du temps et du coût de déplacement) ; la distance totale entre lieux accessibles ; l'activité disponible la plus proche ; le potentiel d'interaction des lieux accessibles ; et la probabilité de choix (Sakkas et Perez (2006).

En poursuivant dans le domaine de la santé, Penchansky et Thomas (1981) ont évoqué l'abordabilité et l'acceptabilité comme des indicateurs de mesures de l'accessibilité universelle. L' « abordabilité » consisterait en l'adéquation entre le coût des services et la capacité à payer des usagers. Quant à l'acceptabilité, elle est perçue comme l'adéquation entre les attitudes des prestataires de services envers les usagers et les attitudes des usagers envers les prestataires.

L'utilisabilité qui comprend l'efficacité, l'efficience, la satisfaction de l'utilisateur et la facilité d'utilisation est une donnée subjective qui suggère qu'un outil perçu facile à utiliser, a des chances d'être accepté par les utilisateurs (Davis, 1989 ; Normes ISO 9241).

En éducation, Nielson (1994) mentionne que la facilité d'apprentissage et la facilité de compréhension sont deux sous critères de l'utilisabilité en ce qui concerne l'utilisation des technologies. Aussi dans ce même domaine, les critères comme la présence de facilitateurs et l'absence d'obstacle ont été cités par de nombreux auteurs (Rocque, Langevin, Drouin, & Faille, 1994 ; Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003 ; OMS, 2008, etc.).

L'utilité à atteindre des buts et l'utilité perçue ont été soulignées comme des indicateurs de mesure de l'accessibilité universelle (Davies, 1989 ; Tricot, Plégat-Soutjis, Camps, Amiel, Lutz &Morcillo, 2003).

En somme, cette nouvelle définition de l'accessibilité universelle axée sur l'interaction « Personne-Milieu » va au-delà de la prise en compte de la condition de handicap des utilisateurs d'objets pour prendre en considération tous ceux qui sont « susceptibles d'éprouver des restrictions d'activités[19] » un jour ou l'autre dans leur vie. De ce fait, le concept d'accessibilité universelle interpelle la société entière et s'inscrit dans une démarche qui tient compte des différents besoins de l'ensemble des populations (CNSA, 2017).

Cette définition donc d'accessibilité universelle repose sur un mode opératoire fonctionnel qui implique la prise en compte des besoins et des caractéristiques fonctionnelles de la personne ainsi que des éléments de l'environnement pouvant constituer des obstacles à sa participation sociale (Dard, 2004).

Pour mieux cerner ce mode opératoire, nous proposons de mettre l'accessibilité universelle en lien avec le modèle théorique développé par Fougeyrollas et son équipe à partir des années 1980 au Québec, soit le modèle du Processus de Production du Handicap (PPH). Ce modèle est un cas de figure particulier de l'accessibilité universelle qui met l'accent sur une inadéquation entre un utilisateur susceptible d'éprouver des limitations et le milieu (son environnement).

2.3. Approche théorique : modèle anthropologique du développement humain (Modèle de Processus de Production du Handicap)

2.3.1 Le modèle du Processus de Production du Handicap

Ce modèle se construit sur la base du constat que la personne effectue ses activités de la vie quotidienne en interaction continue avec son environnement physique et social. (…) Cette interaction permanente entre la personne et son environnement produit les activités

[19] Les restrictions d'activité représentent ainsi les difficultés rencontrées lors de la réalisation d'activités du quotidien ; selon le type d'activité ou le niveau de difficulté éprouvée, les restrictions peuvent conduire à un désavantage social, par exemple dépendre d'une tierce personne pour les soins quotidiens (se nourrir, se laver…) (Katz, 1963).

en lien avec la nutrition, les soins personnels, les déplacements ou les relations interpersonnelles (Fougeyrollas, 2001, p.108-109).
Selon Fougeyrollas, c'est sur ce modèle que vont se greffer les variables explicatives de la production du handicap. Ce modèle fait appel à quatre facteurs déterminants : les facteurs de risque, les facteurs personnels, les facteurs environnementaux et les habitudes de vie :

• « **Les facteurs de risque** sont des éléments appartenant à l'individu ou provenant de son environnement et susceptibles de provoquer une maladie, un traumatisme ou toute autre atteinte à l'intégrité ou au développement de la personne. Ces facteurs de risque peuvent devenir des causes effectives qui entraînent une maladie, un traumatisme ou toute autre atteinte à l'intégrité ou au développement de la personne » (Fougeyrollas, 2001, p.111).

• « **Les facteurs personnels** correspondent à des caractéristiques intrinsèques appartenant à la personne, tels l'âge, le sexe, l'identité socioculturelle, les systèmes organiques, les aptitudes, etc. » (Fougeyrollas, 2001, p.112).

• « **Les facteurs environnementaux** sont définis comme les dimensions sociales ou physiques qui déterminent l'organisation et le contexte d'une société. Ils s'expriment sur un continuum allant de facilitateur (qui favorise la réalisation des habitudes de vie lorsqu'ils entrent en interaction avec les facteurs personnels) à obstacle complet (qui entrave les habitudes de vie » (Fougeyrollas, 2001, p.112).

• « **Une habitude de vie** est définie comme une activité courante ou un rôle social valorisé par la personne ou son contexte socioculturel selon ses caractéristiques. La qualité de la réalisation d'une habitude de vie se mesure sur une échelle allant de la pleine participation sociale à la situation de handicap totale » (Fougeyrollas, 2001 p.114)

La figure 3 illustre ces différents facteurs et leurs composantes. On remarquera la place centrale occupée par l'interaction entre les différents facteurs.

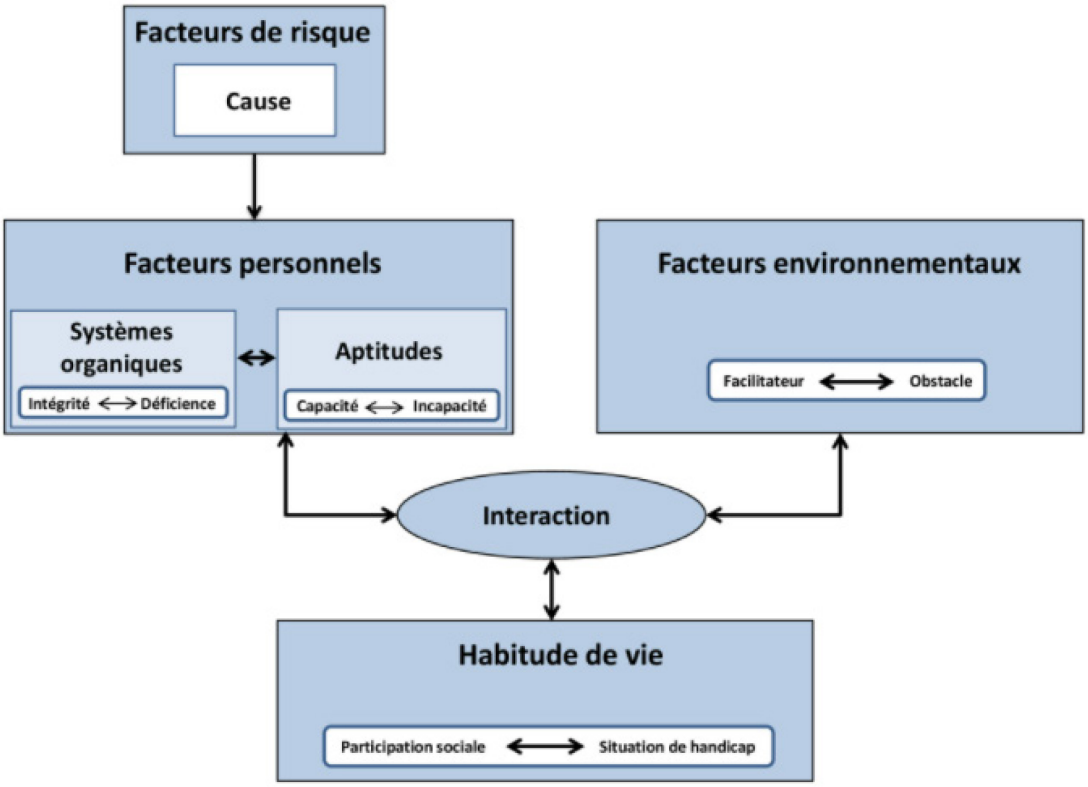

Fig.3 : Processus de Production du Handicap : modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement[20]

Selon ce modèle PPH, la production du handicap provient de l'interaction entre deux facteurs fondamentaux : les facteurs personnels (Systèmes organiques et Aptitudes) et les facteurs environnementaux. On entend par système organique « un ensemble de composantes corporelles visant une fonction commune » que l'on peut évaluer suivant un continuum allant de l'intégrité à la déficience complète, et par aptitude « la possibilité pour une personne d'accomplir une activité physique ou mentale » qui se mesure sur une échelle allant de la capacité optimale à l'incapacité complète. L'avantage de ce modèle québécois est qu'il met en avant l'environnement comme un facteur potentiellement facilitateur ou non dans le processus de production de handicap. On démontre ainsi que la réussite ou l'échec à réaliser une tâche résulte de la dynamique interactive personne-milieu suivant laquelle des éléments environnementaux en interaction avec les caractéristiques d'une

[20] https://ripph.qc.ca/modele-mdh-pph/le-modele/

personne peuvent devenir des facteurs d'obstacle plaçant ainsi la personne en situation d'échec ou de handicap lors de la réalisation d'activités. Ainsi, on distingue maintenant des milieux handicapants (présence d'obstacles) et des milieux facilitateurs (absence d'obstacles) (Preiser & Ostroff, 2001).

Ce modèle PPH, présente donc le handicap non pas comme un attribut de la personne, mais plutôt comme un phénomène créé par la société. Il résulterait d'une incapacité de cette dernière à offrir un accès égal aux opportunités de participation pour tous. Par exemple, l'organisation des espaces et services publics comme reflet des normes et valeurs sera la cause du handicap lorsqu'elle agira comme une contrainte à l'accès et à la mobilité des personnes. C'est pour cette raison que le PPH utilise l'expression « situation de handicap » et non « personne handicapée ». En effet, la situation de handicap est une expression qui désigne toute personne se trouvant, de façon temporaire ou durable, limitée dans ses activités personnelles ou restreinte dans sa participation à la vie sociale en raison des contraintes imposées par l'environnement (Kompagny, 2008 ; Hamonet, 2012). Vu de cette façon, toute personne peut être concernée par le handicap. Et comme le souligne Munck (2008), on peut penser que les personnes non déficientes seraient potentiellement des personnes en situation de handicap au même titre que les personnes déficientes et que leur différence résiderait seulement dans le fait que les premières ont des capacités plus grandes que les secondes ou bien parce qu'elles jouiraient d'un environnement mieux adapté à leur comportement.

2.3.2 Lien entre le modèle de Processus de Production du Handicap (PPH) et l'accessibilité universelle

Selon (Fougeyrollas, 2001, p.108-109), le modèle PPH s'applique à tous et serait donc universel. Mais en mettant l'accent sur le rôle de l'environnement dans le processus de production du handicap, ce modèle constitue un cas de figure particulier de l'accessibilité universelle, son miroir négatif en quelque sorte. Envisager, une solution au handicap serait de mettre en place une politique sociale visant l'élimination des obstacles environnementaux, ce qui ramène au concept d'accessibilité universelle qui prône un environnement inclusif capable de répondre aux besoins des personnes susceptibles d'éprouver des limitations dans la réalisation d'activités. On peut donc considérer que le

concept d'accessibilité universelle se situerait en amont du processus de production du handicap, empêchant ainsi que ce phénomène se produise.

Ceci étant dit, le modèle PPH demeure un cadre théorique intéressant pour la recherche et innovation en matière d'accessibilité universelle (Rocque, Langevin, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011 ; Morellac, 2014).Et des auteurs proposent d'ailleurs d'intégrer les enjeux et les connaissances du PPH dans les cursus de cours des formations de niveaux professionnels et supérieurs des disciplines interpellées par les situations que vivent les personnes susceptibles d'éprouver des limitations (Bariolis & Laub, 2006).

Les travaux de recherche et innovation du Groupe Défi Accessibilité (GDA) axés sur l'identification et la réduction des facteurs d'obstacles pour les élèves qui ont des incapacités intellectuelles, sont rattachés à la dimension cognitive de l'accessibilité universelle et sont aussi inspirés par le modèle PPH. Ces travaux ont mis en évidence un facteur général d'obstacles à la réalisation d'activités cognitives, soit : « la complexité de la tâche prescrite ». Une tâche prescrite étant définie comme une « façon particulière de réaliser une tâche, telle que proposée, suggérée ou imposée à un sujet ». Celle-ci inclut les consignes données, le matériel mis à disposition, les procédures ou étapes à suivre, etc., bref, tout ce qui est prescrit et fourni au sujet pour réaliser la tâche (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ngongang, 2010). Et le niveau de complexité de la tâche prescrite détermine la charge de travail fournir par le « Sujet », soit un élève. Selon les caractéristiques d'un élève, une tâche prescrite peut le placer en situation de « sous charge », ou de « charge optimale » ou de « surcharge » (Langevin, Robichaud et Rocque (2008), p.69) :

- ✓ En situation de *sous charge*, l'élève fonctionne en dessous de ses capacités. Une sous charge est peu stimulante et peu motivante. Elle peut malgré tout être « confortable » pour l'élève et « pratique » pour l'enseignant ou l'intervenant.[21]
- ✓ En situation de *charge optimale*, l'élève arrive à s'acquitter de la tâche en utilisant les ressources à sa disposition. Une charge optimale comprend aussi une part de défi à relever qui stimule l'intérêt de l'élève et sa motivation à fournir un effort supplémentaire.[22]

[21] Groupe DÉFI Accessibilité. Université d'Été *Incapacités intellectuelles*, 2015, p.69.
[22] Idem.

- ✓ En situation *de surcharge*, l'élève n'a pas les ressources nécessaires à la réalisation de la tâche prescrite. Il n'a pas les connaissances ou les stratégies exigées. Son mode opératoire l'amène à reproduire sans cesse les mêmes erreurs et c'est l'échec. L'Agent(l'enseignant) aura beau s'acharner en répétant ou en changeant de stratégie d'enseignement, rien n'y fera. L'échec répété et récurrent provoque inévitablement une série de phénomènes en cascade dans les relations pédagogiques : découragement et perte de motivation, tant chez le Sujet que chez l'Agent, atteinte grave à l'estime de soi chez le Sujet, démission pédagogique chez l'Agent qui arrive à considérer que « cet élève n'est pas capable de suivre les autres ».[23]

Ainsi, tous les produits pédagogiques développés par les chercheurs du GDA dans la perspective de l'accessibilité cognitive sont conçus en se basant sur la réduction de la complexité de la tâche prescrite pour les élèves qui ont des incapacités intellectuelles. On pourrait citer quelques exemples :

Texte simplifié : C'est une adaptation de base favorisant l'accessibilité à la lecture de textes. Il comprend le même titre, le même thème et les mêmes illustrations que la version originale, mais les textes sont simplifiés. On y trouve uniquement les éléments les plus importants (Langevin et Jolicoeur, 2017). Cette adaptation s'adresse à toute personne qui éprouve des difficultés de compréhension lorsqu'elle lit un texte non simplifié.

Ortograf altêrnativ : C'est une mesure extrême réservée exclusivement aux élèves ayant des incapacités intellectuelles moyennes à sévères (Langevin, Jolicoeur, 2017). Le texte est d'abord simplifié avant d'être transposé en Ortograf altêrnativ dans laquelle les correspondances entre les phonèmes (sons) et les graphèmes(lettres)sont stabilisés par le recours exclusif aux archigraphèmes. Un archigraphème est donc la façon la plus simple d'écrire un phonème Catach (2003). Chaque phonème est donc écrit d'une seule manière. De plus, dans l'ortograf altêrnativ, les lettres muettes sont estompées en gris et les liaisons sont marquées, ce qui favorise une situation de charge optimale lors de l'exécution de la tâche. C'est une modalité d'adaptation de textes dite extrême permettant à une catégorie

[23] Idem.

très limitée de personnes, normalement analphabètes d'avoir la possibilité de savoir lire et écrire.

Soutien phonétique dégressif : Le soutien phonétique dégressif est une aide technique temporaire. Cette adaptation intermédiaire est qualifiée de « régressive » parce qu'elle est retirée graduellement en fonction des progrès de son utilisateur. Le soutien phonétique dégressif conserve le texte écrit en orthographe conventionnelle, tout en ajoutant au- dessus des graphèmes (lettres) complexes, des archigraphèmes sous forme de petits caractères (Langevin et Jolicoeur, 2017). Par exemple, la lettre « o » sera inscrite au-dessus des lettres « eau » du mot chapeau. Cette adaptation aiderait les enfants qui éprouvent des difficultés graves liées à l'apprentissage de la lecture ainsi que les élèves ou adultes qui s'initient à la lecture du français.

Notons ainsi que l'ensemble de ces outils développés servent à améliorer le fonctionnement des élèves à besoins particuliers. Ceci répond au souci majeur de la conception universelle d'apprentissage d'œuvrer dans un environnement largement inclusif c'est-à-dire un environnement pour tous. En effet, Dubé et Senécal (2009) ont souligné à juste titre que : « Ce qui peut être aidant pour un étudiant ayant des troubles d'apprentissage peut aussi l'être pour les autres étudiants. ». Partant de là , la conception universelle de l'apprentissage est l'affaire de tous. On en déduit ainsi que la conception universelle de l'apprentissage rejoint la nouvelle définition de l'accessibilité universelle énoncée par les chercheurs du GDA qui partant s'est inscrite dans une approche inclusive donnant la possibilité aux personnes susceptibles d'éprouver toutes sortes de limitations d'accéder aux outils capables de les aider à sortir de « leur situation de handicap »

CHAPITRE 3 : MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre consacré à la méthodologie comprend quatre parties. La première précise l'approche épistémologique de la recherche. La seconde présente la méthode de recherche choisie, soit la technique Delphi. La troisième partie est un exposé des avantages et des limites de cette méthode. Enfin, ce chapitre se clôt par l' application de la technique Delphi

à la validation conceptuelle de la définition de l'accessibilité universelle proposée par Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb (2011).

3.1 Approche épistémologique

Sur le plan épistémologique, cette recherche se situe dans la continuité d'une étude déjà réalisée en éducation (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011) s'inscrivant dans un paradigme interprétatif. Ce paradigme se fonde sur le postulat que la réalité sociale est multiple et qu'elle se construit sur les perceptions individuelles(Fortin et Gagnon, 2016). Étant donné que notre objet de recherche vise la validation conceptuelle d'une définition de l'accessibilité universelle à partir de l'avis d'experts en la matière, notre approche épistémologique sera inscrite aussi dans un courant interprétatif ou naturaliste. Et en tant que naturaliste, notre choix portera sur un mode de collecte de données plus personnel favorisant l'interrelation comme le mentionnent Fortin et Gagnon (2016). À ce niveau, la technique Delphi est préconisée comme moyen pour collecter les données de notre étude.

3.2 Choix et description de la méthode de recherche

Par convention, la validité a trait à l'exactitude avec laquelle un concept est mesuré. Elle se définit comme étant la capacité d'un instrument à mesurer réellement ce qu'il est censé mesurer (Brunelle et Saucier, 1999 ; Fortin, Taggart, Kerouac et Normand, 1988 ; Fortin, 1996 ; Jacquerye et al.1999 ; Pineault et Daveluy, 1995). Le concept de validité « réfère aux inférences appropriées et significatives établies à partir des résultats obtenus par l'instrument de mesure. Ces inférences concernent les interprétations des résultats obtenus par un instrument de mesure et leurs influences sur les décisions qui seront prises ultérieurement » (Ouellet, Bernier et Grenier, 1996, p. 5).

La plupart des auteurs distinguent trois types de validité : la validité de critère, la validité de construit et la validité de contenu (Brunelle et Saucier, 1999 ; Fermanian, 1996 ; Fortin, 1996 ; Pineault et Develuy, 1995).

La *validité de critère* représente le degré de corrélation entre un instrument de mesure et une autre mesure indépendante portant sur le phénomène étudié. Elle comprend la validité concomitante si les deux mesures sont effectuées en même temps et la validité prédictive si l'une des mesures est prise à un moment et l'autre à un temps ultérieur. La *validité de construit* fait référence au fait de valider la structure théorique sous-jacente de l'instrument de mesure et de vérifier les hypothèses d'association (Fortin, 1996). Il s'agit d'un long processus exigeant plusieurs épreuves ; la validité de construit repose sur l'utilisation de méthodes multivariées. La *validité de contenu* quant à elle, réfère à la représentativité de l'ensemble des dimensions qui constituent le concept à mesurer (Brunelle et Saucier, 1999 ; Fortin et al. ,1988 ; Fortin, 1996 ; Lynn, 1986 ; Pineault et Daveluy, 1995). Elle permet de s'assurer que les énoncés contenus dans le référentiel représentent adéquatement le domaine étudié (Fortin, 1996). C'est ce type de validité qui est recherché dans la présente recherche. De façon concrète, Il s'agit de vérifier si les énoncés correspondants, utilisés par Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb (2011) définissent effectivement les différentes dimensions du concept d'accessibilité universelle.

Jacquerye (1999) décrit trois approches qui sont préconisées pour la validation de contenu *: le groupe de discussion, la technique du groupe nominal et la technique Delphi*. *Le groupe de discussion* consiste à réunir un groupe de personnes dans un même lieu et à leur demander de s'exprimer verbalement sur un ou plusieurs thèmes précis.

La technique du groupe nominal consiste quant à elle, à regrouper un ensemble d'individus dans un contexte où ils ne peuvent pas communiquer entre eux. De cette façon, chaque participant peut s'exprimer librement sans subir de contraintes de la part des autres membres. La technique du groupe nominal comprend quatre étapes qui sont : la rédaction des idées en silence, le répertoire des idées à tour de rôle jusqu'à l'épuisement, la discussion pour clarifier, ajouter ou éliminer certaines idées et enfin, le vote pour sélectionner les items prioritaires (Pineault et Daveluy, 1995). Cette technique requiert une organisation et une démarche rigoureuses. Elle est susceptible de ne pas plaire aux personnes préférant les discussions informelles aux échanges structurés. Elle exige la présence simultanée de tous les participants, ce qui, en soi, peut constituer une contrainte dans certains contextes (Grenier et Lagarde, 2000).

La Technique Delphi a été développée, au cours des années 60, par Dalkey et Helmer (1963) de la Rand Corporation de l'Institute for the futur, Bordeleau (1987, p.246). Selon Ouellet-Dube (1983, p.3), la technique Delphi est : « une technique qui est particulièrement efficace dans le cas des problèmes complexes, dans des domaines aussi variés que la prévision technologique, le « management », le « marketing », les besoins en termes de services, les programmes éducatifs, sociaux, etc. ». Elle permet de recueillir des informations auprès d'experts dans le but d'établir un consensus sur un sujet précis et cela, sans que les experts aient à se rencontrer. La technique Delphi est, en fait, une méthode d'enquête qui s'inspire de la consultation individuelle et de la discussion de groupe, mais sans qu'il y ait de débats contradictoires entre les experts. Elle vise à obtenir : « un consensus en interrogeant individuellement les membres d'un groupe à l'aide d'une série de questionnaires qui intègrent, d'une façon graduelle et sommative, les opinions des membres », (Rousseau, 1996, p.28). Cette méthode convient donc bien à la présente étude qui vise à valider ou modifier au besoin les énoncés formant la définition de l'accessibilité universelle. Selon Pineault et Develuy (1995), il s'agit d'envoyer trois questionnaires séparés et subséquents aux experts. Le premier questionnaire peut contenir une question très générale (exemple : Selon vous, les énoncés de définition de l'accessibilité universelle suivants proposés par les auteurs Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb sont- ils appropriés oui ou non pour définir l'accessibilité universelle ? Puis chaque questionnaire subséquent se construirait à partir des réponses apportées au questionnaire précédent. Le processus s'interrompt lorsqu'on juge qu'un consensus est suffisamment significatif entre les experts. Lequel consensus exigé est de 100% (Ouellet, 1996) lorsque le nombre d'experts varie entre deux et cinq et peut varier entre 83% et 90% si le nombre d'experts dépasse cinq (Lynn, 1986). La technique Delphi repose sur trois fondements : l'anonymat de la réponse, l'itération avec rétroaction contrôlée et les statistiques descriptives de l'ensemble des opinions dégagées par le groupe d'experts.

L'anonymat de la réponse se traduit par le fait que chaque participant remplit individuellement le questionnaire et le retourne directement au responsable c'est à dire le chercheur qui en fait alors la compilation. Clayton (1997) mentionne que cette méthode génère des idées, non seulement individuelles, mais aussi indépendantes, isolées et anonymes. L'anonymat réduit substantiellement les comportements socio-émotionnels qui

se manifestent dans d'autres méthodes. Il n'y a aucun face à face entre les participants. Il est donc impossible de connaître qui a répondu au questionnaire et surtout d'associer des personnes à des prises de position lors de la présentation des réponses compilées, et ce pendant le deuxième et troisième questionnaire. Les répondants ne peuvent pas s'influencer mutuellement et donnent librement leurs opinions sans aucune contrainte sur le sujet dont ils ont l'expertise.

La rétroaction contrôlée s'obtient par la conduite de l'exercice en une série d'étapes entre lesquelles un sommaire de l'étape précédente est communiqué aux participants qui peuvent réviser leurs jugements (Nadeau, 1982, p.7). Elle permet aussi de résoudre les problèmes complexes et mal-définis ainsi que de mieux comprendre les phénomènes sociaux. L'avantage fondamental de la méthode Delphi est d'assurer ce que Dalkey et Helmer (1963, cité par Okoli et Pawlowki, 2004) ont nommé « l'interaction contrôlée » (The controlled interaction). Cela permet d'éviter des confrontations entre les participants et des répétitions auxquelles le groupe de participants serait confronté lors d'une rencontre de type face à face (par exemple lors d'un groupe de discussion). La rétroaction contrôlée répond à un souci d'efficacité.

Les statistiques descriptives (habituellement la médiane et les écarts interquartiles) sont utilisées pour représenter les réponses des participants à partir du deuxième questionnaire. Elles permettent de mieux cerner l'évolution des tendances lors du déroulement des rondes successives de la technique Delphi (Isaac, 1996 ; Zenou, 2004.)

La technique Delphi se déroule comme illustrée à la figure 4 ci-dessous :

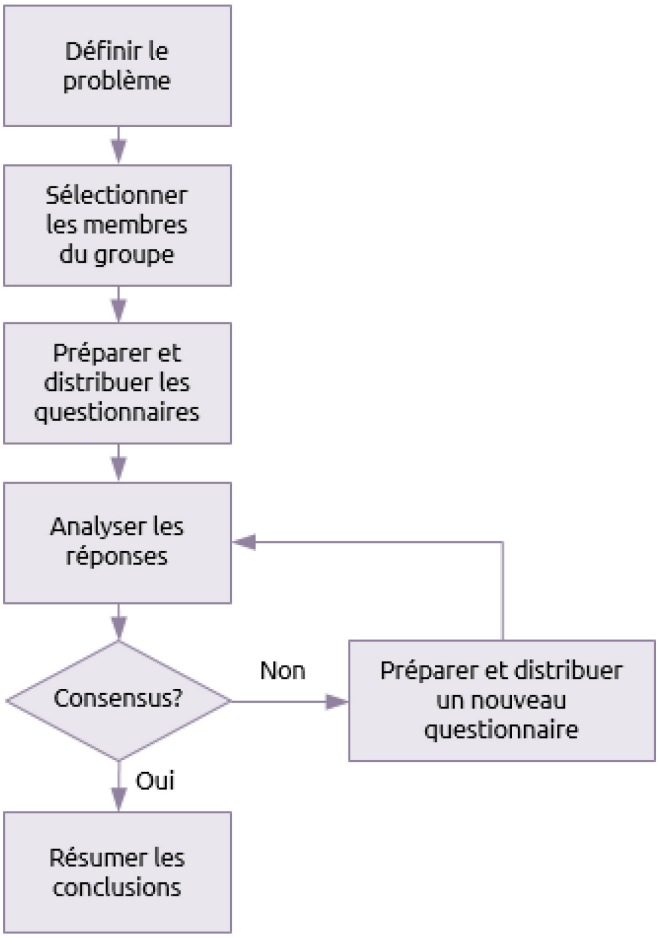

Fig. 4 : Le processus de déroulement de la technique Delphi.

3.3 Avantages de la technique Delphi

Le principal intérêt de la technique Delphi réside dans le consensus auquel il aboutit grâce à une procédure qui préserve à la fois l'anonymat des experts et des réponses. Les experts étant isolés les uns des autres, le but visé est d'essayer d'instaurer un débat qui soit le plus enrichissant possible, à partir d'une enquête anonyme effectuée par correspondance.

De cette façon, chacun subit moins de pressions de la part des autres experts participants et cela instaure le non-conformisme dans les réponses (Bordeleau, 1987). Le fait que l'enquête soit basée sur une correspondance permet aux participants de ne pas se rencontrer et d'économiser sur les coûts de déplacements dans la recherche. Cette technique Delphi permet également d'obtenir des idées précises et diversifiées. Et chaque réponse donnée par un participant est un atout important quant à la question de recherche. Par la suite, la

technique Delphi permet une concentration sur l'exécution de la tâche et un glissement « statistique » vers l'opinion de la majorité (Gordon et Helmer, 1964 ; Dalkey, Brown et Cochran, 1972 ; Mayer et Ouellet, 1991).

Pineault et Daveluy (1995) ainsi que Rousseau (1996) ont aussi mentionné que cette technique Delphi donne au participant le temps nécessaire à la réflexion comme toute recherche.

3.4 Limites de la technique Delphi

Crochemore (2005) que l'obtention du consensus par l'agrégation des valeurs centrales ne garantit en rien la véracité des opinions exprimées par le groupe d'experts. Car ceux-ci peuvent aussi se tromper. D'autres ont souligné son caractère contraignant et fastidieux (plusieurs tours d'enquête). Enfin, les interactions possibles entre les hypothèses considérées ne sont pas prises en compte et sont même, par construction, évitées.

Une étude centrée sur la technique Delphi ne repose pas sur un échantillon statistique représentatif de l'ensemble de la population. Il s'agit plutôt d'un mécanisme de prise de décision de groupe qui requiert la participation d'experts qualifiés qui ont une compréhension claire du phénomène à l'étude. Et de ce fait, le consensus obtenu à la suite de la technique Delphi n'a aucune prétention de représentativité (Ekionea ; Bernard & Plaisent, 2011).

Chapitre 4 : APPLICATION DE LA TECHNIQUE DELPHI À L'ÉTUDE DE LA VALIDATION DE LA DÉFINITION DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DU GROUPE DÉFI ACCESSIBILITÉ (GDA)

Dans ce chapitre des experts du domaine de l'accessibilité universelle seront amenés à se prononcer sur la validité des critères de définition de l'accessibilité universelle élaborés par le groupe GDA à l'aide de la méthode Delphi. Chacune des étapes de cette technique sera présentée selon un ordre chronologique précis suivi des résultats de notre recherche.

4.1 Identification de la problématique

La première étape a consisté à définir le problème. « Le chercheur-intervenant identifie le genre d'information qu'il désire recueillir auprès du groupe de personnes-ressources consulté » Bordeleau (1987, p.248). Ces informations doivent être liées directement au sujet de la recherche. Dans la présente étude, ce sont les différents éléments du tableau 2 (p.26) qui identifient les informations pour une validité de contenu. Afin d'en faciliter la consultation et d'éviter au lecteur de fréquents aller-retours, le tableau 2 est reproduit ici.

Tableau 3 : Exigences terminologiques utilisées pour élaborer la définition de l'accessibilité universelle et énoncés pour y répondre par Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb(2011)

Exigences terminologies	**Énoncés proposés en réponse**
Qu'est- que l'accessibilité universelle?	C'est le caractère (la classe)
De quoi ?	d'un produit, procédé, service, environnement ou information (objets d'application) qui,
Dans quel but ?	dans un but d'équité (visée sociale)
Dans quel contexte ?	et dans une approche inclusive
Pour quelle population ? Notamment pour un groupe cible en particulier ?	à toute personne, c'est-à-dire à -tous les utilisateurs potentiels -quelles que soient leurs caractéristiques -notamment ceux susceptibles d'éprouver des limitations
Pour quelles conditions d'utilisation?	de réaliser des activités (conditions d'utilisation)
Premier critère d'évaluation ?	de façon autonome
Deuxième critère d'évaluation ?	et d'obtenir des résultats équivalents

4. 2 Sélection du groupe d’experts

Les experts sélectionnés doivent avoir une expertise et un regard objectif quant au sujet de recherche afin d’arriver à de meilleurs résultats (Isaac, 1996 ; Larréché et Montgomery, 1977). Ils doivent être libres de faire partie du groupe et être motivés à terminer l'exercice entièrement puisqu' il s'agit d’un long processus. Pour cela, nous allons choisir ces experts parmi les auteurs recensés dans la revue de littérature qui ont publié des articles scientifiques au sujet de l’accessibilité universelle et aussi des praticiens d’organismes qui militent en faveur de l’accessibilité universelle. Une liste préliminaire de ces experts a été dressée et mise en annexe (voir annex3) à cet effet. Ils sont contactés par courriel avec des informations sur les objectifs de l’étude, les procédures à suivre et les devoirs liés à leur participation afin de garantir les chances de succès de l’étude.

4.3 Processus d’administration du premier questionnaire

Nous avons demandé à nos experts de se prononcer sur : 1) la caractéristique de l’accessibilité universelle ; 2) ses objets ; 3) sa finalité ; 4) son groupe cible de populations ; 5) son contexte d’utilisation ; 6) son utilité ou son usage ; 7) ses principaux critères d’évaluation. Trois tours de l’enquête Delphi seront nécessaires pour dégager un consensus autour de la définition de l’accessibilité proposée par le groupe GDA. Chaque question posée met en exergue une exigence terminologique issue de la définition de l’accessibilité universelle du groupe GDA et dont la réponse est un énoncé contenu dans la même définition du groupe GDA. Chaque expert devait se prononcer sur la validité de chaque énoncé mentionné plus haut en répondant par oui ou non et avec la possibilité de commenter sa prise de position. En plus du questionnaire, une justification détaillée du point de vue du groupe GDA a été envoyé à chaque expert par courriel afin de bien cerner l’enjeu de la recherche (voir le résumé en annexe 4).

4.4 Déroulement de l'étude

La recherche a débuté le 9 janvier 2020 avec l'envoi des avis de recrutement des experts de la recherche. Ces avis ont été envoyés par courriel avec les documents relatifs de la recherche ainsi que les formulaires d'information et de consentement. Cette phase de recrutement devrait se terminer le 31 janvier 2020 avec l'envoi du premier questionnaire (Annexe 4) comme mentionné dans le formulaire d'information et de consentement. Mais nous avons dû reporter cette date puisque plusieurs adresses courriels de nos experts nous sont revenues comme invalides. Et c'est finalement le 10 février 2020 que tous les avis de recrutements ont été envoyés aux destinataires créant ainsi un décalage énorme dans tout le programme de la recherche (Voir le tableau 4).

Tableau 4 : Chronogramme de la collecte de données

	Transmission	**Temps alloué**	**Temps nécessaire**
Questionnaire no 1	28 février 2020	3 semaines	environ 15 minutes
Questionnaire no 2	21 mars 2020	2 semaines	de 5 à 10 minutes
Questionnaire no 3	6 avril 2020	1 semaine	de 3 à 5 minutes

Après avoir reçu, le consentement d'une dizaine de répondants pour la recherche, le premier question leur fut administré au fur et à mesure de leur approbation et les derniers experts ont eu connaissance du premier questionnaire le 28 février 2020.Et poursuivant le cours de la recherche avec le réajustement, du programme à cause des adresses courriels erronées, nous avons dû faire face à l'avènement de la Covid-19 survenue au Québec, le 13 mars 2020 et partout dans le monde chamboulant les activités tant universitaires et professionnelles de nos experts. Plusieurs des répondants de la recherche ont abandonné et d'autres ont demandé de report de la date de la remise de leur premier questionnaire. Ceci a eu pour conséquence de refaire un deuxième programme de recherche et de chercher d'autres participants potentiels qui n'avaient été identifiés au début de la recherche. Et donc, les activités de notre recherche sont restées presque tout le trimestre d'hiver 2020

sans suite. C’est à partir du mois de mai que les activités ont repris et j’ai pu recueillir les réponses du premier questionnaire des experts qui ont accepté de continuer la recherche avec nous.

4.5 Description du groupe d’experts consultés

Sur une soixantaine de personnes sollicitées pour participer à la recherche, c’est au total une dizaine de personnes qui se sont engagées à répondre au premier questionnaire. Ce sont : trois enseignants dont deux universitaires, deux professionnels issus du marketing numérique et de la gestion de logistique, deux représentants d’organisme non gouvernemental, deux étudiants en sciences de l’éducation et un professionnel chargé de la petite enfance. Tous sont familiers avec le concept d’accessibilité universelle soit en tant que auteurs sur le concept ou travaillant dans le domaine de l’accessibilité universelle. Notons que nous avions perdu de vue un de nos participants au deuxième tour lors de la survenance de la pandémie au cours du mois de mars 2020.

4.6 Résultats des trois tours de questionnaires.

Nous avons dû réaliser trois rondes pour arriver à des consensus sur la plupart des choix terminologiques proposés en vue de la validation de la définition de l’accessibilité universelle du groupe GDA. Étant donné, le faible nombre de participants (10 participants au départ et 9 à la fin de la recherche), nous avons convenu d’établir que le consensus serait atteint lorsque tous les participants auront donné leur accord pour toute proposition donnée. Ainsi, si l’un des participants oppose un refus à une proposition, nous déclarons que l’unanimité n’est pas établie pour cette proposition. Et donc, nous allons interroger ce participant à nouveau au round suivant jusqu’au dernier round c'est-à-dire au troisième round.

4.6.1 Résultats du premier tour de questionnaire (Voir annexe 5)

Le premier questionnaire administré avait pour but de recueillir des avis des experts en accessibilité universelle en vue de valider les réponses fournies pour répondre aux exigences terminologiques et aux critères d’évaluation de l’accessibilité universelle

contenus dans la définition proposée par le groupe GDA. Laquelle définition est libellée ainsi : « L'accessibilité universelle est le caractère d'un produit, procédé, service, environnement ou de l'information qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne, de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents » (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011). Les experts étaient au nombre de dix pour ce premier tour de questions. Les experts ont été identifiés de la manière suivante : Expert A, Expert B, Expert C, Expert D, Expert E, Expert F, Expert G, Expert I, Expert J et Expert K. Les réponses fournies pour répondre aux exigences terminologues ci-dessous ont été validées par tous les experts :

- Produit, procédé, service, environnement ou de l'information ;
- Equité ;
- De façon autonome ;
- Permet à toute personne **(quelques soient ses caractéristiques)**

En revanche, les réponses fournies aux exigences terminologiques suivantes n'ont pas eu l'assentiment de l'ensemble des participants :

-une approche inclusive (l'expert A a rejeté cette réponse)

- permet à toute personne (**notamment ceux susceptibles d'éprouver des** limitations, l'expert B a rejeté cette réponse)

-permet à toute personne **(tous les utilisateurs potentiels**, les experts A et C ont rejeté cette réponse)

-de réaliser des activités (cette réponse a été rejetée par l'expert A et l'expert C)

-des résultats équivalents (cette réponse a été rejetée par l'Expert A)

4.6.1a) Les différents arguments présentés par les Experts qui ont rejeté des réponses aux exigences terminologiques au premier tour

4.6.1a-1 L'expert A :

-en ce qui concerne la réponse « approche inclusive » donnée à l'exigence terminologique « Dans quel contexte social ? » l'accessibilité est utilisée, l'expert A n'était pas en accord avec cette réponse car selon lui ce terme « approche inclusive » ne convient pas pour identifier un contexte d'utilisation. En effet, pour l'expert A, une approche est une manière d'aborder un sujet ou un problème et non un contexte d'utilisation. De ce fait, l'expert A suggère que l'expression « approche inclusive » soit mise pour exprimer la visée de l'accessibilité et non pour son contexte social, son contexte d'utilisation. Et donc, l'expert A a proposé les termes suivants : « en contexte d'inclusion » et ou « en contexte inclusif » en lieu et place d'« approche inclusive »

-en ce qui concerne la réponse « à toute personne, singulièrement **à tous les utilisateurs potentiels »** apportée comme réponse à l'exigence terminologique « Pour quelle population l'accessibilité est-elle souhaitée ? », l'expert A n'est pas en accord avec cette réponse et voici un extrait de son argumentaire : « l'inconvénient de la restriction « à tous les utilisateurs potentiels » est de réduire la portée de l'accès dit universel. On pourrait, de façon arbitraire éliminer certains utilisateurs potentiels en présupposant qu'ils n'ont pas le potentiel d'utiliser le produit, le procédé, le service, l'environnement ou l'information. Il y a lieu de s'assurer que l'accès permet l'utilisation par la personne elle-même ou avec du soutien. L'important est d'avoir accès… ». Ainsi formulé, selon l'expert A , la restriction faite, en faisant allusion à **tous les utilisateurs potentiels** réduit la portée de l'accès c'est à dire qu'on pourrait éliminer certains utilisateurs sous prétexte qui n'ont pas le potentiel d'être des utilisateurs.

-en ce qui concerne la réponse « de réaliser des activités » donnée à l'exigence terminologique « Pourquoi ? pour faire quoi ? » désignant ce à quoi sert l'accessibilité universelle, l'expert A n'a pas donné son accord pour cette réponse. Les raisons avancées apparaissent dans cet extrait : « Non… ça me semble très limitatif. Réaliser ses objectifs? Certains produits, procédés, services ou informations n'amènent pas obligatoirement la réalisation d'activités. Par exemple, est-ce que comprendre une information est une activité? ». Pour l'expert A, assigner une fonction de « Réaliser des activités » à l'accessibilité universelle serait réduire ses prérogatives. En effet, selon lui, certains produits, services ou de l'information n'amènent pas obligatoirement la réalisation

d'activités d'où son interrogation suivante: « Est-ce que comprendre une information est une activité?

-en ce qui concerne le terme « d'obtenir des résultats équivalents » donné comme deuxième critère général d'évaluation de l'accessibilité universelle, l'expert A n'a pas donné son accord pour ce terme. Selon son argumentation le mot « Résultats » est un terme qui peut appeler à une performance – à une comparaison. Donc pour l'expert A, l'accessibilité universelle devrait s'orienter sur la satisfaction de l'individu par rapport à lui et non en comparaison avec autrui. Cependant, il n'a pas proposé d'autres termes en remplacement et l'expert A a soumis une série de questionnement que voici : « Résultats équivalents à qui? À quoi? Ne devrait-on pas s'orienter sur la satisfaction de l'individu par rapport à lui et non en comparaison? Que l'accès contribue à ce qu'il ait une belle vie?

4.6.1a-2 L'expert B :

En ce qui concerne la réponse « permet à toute personne (notamment ceux susceptibles d'éprouver des limitations) apportée à l'exigence terminologique « Pour quelle population l'accessibilité universelle est-elle souhaitée ? En élargissant ainsi le groupe des personnes visées par l'accessibilité universelle l'expert B n'a pas été en accord avec cette réponse. Ses propos traduisent qu'il n'est pas nécessaire de faire cette précision. En effet, selon l'expert B en faisant mention de ce groupe en particulier « ceux susceptibles d'éprouver des limitations » c'est mettre l'emphase sur ce groupe particulier du coup ce n'est pas promouvoir l'inclusion. Car, pour l'expert B, l'on devrait considérer tout le monde (sans restriction) en se basant sur la courbe de Gauss en matière d'accessibilité.

4.6.1a-3 L'expert C :

-en ce qui concerne la réponse « de réaliser des activités » donnée à l'exigence terminologique « Pourquoi ? pour faire quoi ? » désignant ce à quoi sert l'accessibilité universelle, l'expert C n'a pas donné son accord pour cette réponse. Selon cet expert le terme de participation sociale serait plus juste car il considère que l'objectif ultime de l'accessibilité universelle ne consiste pas à réaliser des activités. Mais son argumentaire parle surtout d'activités ségrégées.

-en ce qui conrne la réponse « à toute personne, singulièrement **à tous les utilisateurs potentiels »** apportée comme réponse à l'exigence terminologique « Pour quelle

population l'accessibilité est-elle souhaitée ? », l'expert C n'est pas en accord avec cette réponse et voici un extrait de son argumentaire : « Puisque ça présuppose qu'il faut définir « potentiel » et ce peut-être selon les préjugés qu'on le définit. Par exemple, on a tendance à ne pas rendre accessible des documents internes à une organisation puisqu'on présuppose que les utilisateurs potentiels n'ont pas de limitation fonctionnelle. Ce sont en effet, les bénéficiaires de l'organisation qui sont supposés avoir une limitation, mais pas les employés. Le choix de l'exemple du poste de pilotage est intéressant dans la mesure où en effet, s'il n'est pas adapté pour les enfants, ce qui fait du sens, il n'est pas non plus adapté pour les personnes de petite taille, ce qui ne fonctionne pas. »

4.6.2. Résultats du deuxième tour de questionnaire (Voir annexe 6)

À la vue des résultats du premier tour, c'est seulement trois experts qui n'ont pas validé certaines réponses aux exigences terminologiques. Ainsi, ils ont été conviés à un second tour pour voir si leur position changera ou bien si celle-ci sera immuable malgré des éclaircissements que nous leur avons fournis. Un deuxième questionnaire a été adressé à chacun d'entre eux. Ce deuxième questionnaire reprend les questions sur lesquelles, ils avaient opposé un refus en ce qui concerne nos propositions. Mais également, des éclaircissements ont été apportés à la suite de leurs objections dans le but d'être le plus objectif que possible. Rappelons aussi que c'est au deuxième tour nous avons perdu de vue l'un de nos participants à cause de la pandémie du Covid 19. Il s'agit de l'expert B. Ainsi, la réponse suivante à l'exigence terminologique a été déclarée validée puisque nous avions perdu l'expert B et que tous les autres experts avaient validé cette réponse au premier tour :

-permet à toute personne (**notamment ceux susceptibles d'éprouver des** limitations)

Quant aux réponses ci-dessous, elles n'ont pas eu l'accord de tous les participants :

-une approche inclusive (l'expert A a encore rejeté cette réponse)

-permet à toute personne **(tous les utilisateurs potentiels**, les experts A et C ont maintenu leur position de rejeter de cette réponse)

-de réaliser des activités (cette réponse a été rejetée par l'expert A mais l'expert C l'a validé)

-Des résultats équivalents (cette réponse a été rejetée par l'Expert A)

4.6.2-a) Les différents arguments présentés par les Experts qui ont rejeté des réponses aux exigences terminologiques au deuxième tour :

-pour l'expert A

En ce qui concerne la réponse « approche inclusive » donnée à l'exigence terminologique « Dans quel contexte social ? » l'accessibilité est utilisée, l'expert A a encore rejeté cette réponse en protestant toujours qu'une approche est davantage une façon de faire qu'un contexte malgré que les arguments ci-dessous qu'on lui a présenté : «Dans le document « *Définition de l'accessibilité universelle et justification par le groupe GDA*» qui vous été soumis lors du premier questionnaire, il est écrit : «L'**approche inclusive** fait référence au contexte d'application de l'accessibilité universelle, soit un contexte d'inclusion scolaire, sociale, professionnelle, architecturale, etc. Par l'inclusion, c'est la présence et la participation de tous les acteurs de la société qui sont souhaitées ». Ainsi donc, l'expert A a suggéré le terme « Et en des contextes inclusifs » en réponse à l'exigence terminologique « Dans quel contexte social ? » l'accessibilité est utilisée.

- En ce qui concerne la réponse « à toute personne, singulièrement **à tous les utilisateurs potentiels** » apportée comme réponse à l'exigence terminologique « Pour quelle population l'accessibilité est-elle souhaitée ? », l'expert A a maintenu sa position en rejetant une deuxième fois cette réponse. Le principal argument avancé par l'expert A a porté sur ceci : « dans une définition venant définir l'accessibilité universelle, celle-ci devrait se centrer à identifier ce que la définition assure plutôt que ce que la définition restreint. Elle vient assurer la dignité, le respect des droits humains et cela n'est pas excessif ou inutile. Ainsi, je suis d'accord avec l'expression « toute personne », mais je n'adhère pas à la façon de la définir. L'accessibilité universelle est une visée idéale, ce vers quoi on doit tendre, même si cela peut sembler utopique ». Et donc, pour l'expert A, la restriction à tous les utilisateurs potentiels réduirait la portée visionnaire de l'accessibilité universelle et ce malgré les arguments présentés comme pour préciser la pensée des chercheurs du GDA. En substance, il a été question d'avancer les éléments suivants :

« Vous aviez mentionné que la restriction réduit la portée de l'accès (on pourrait éliminer certains utilisateurs sous prétexte qui n'ont pas le potentiel d'utilisateurs). Or, nous

soulignons que la restriction ne porte pas sur le potentiel des utilisateurs mais plutôt sur les utilisateurs potentiels, c'est-à-dire ceux habilités ou autorisés par la loi ou par des règlements. Ainsi, un adolescent n'est pas autorisé d'acheter de l'alcool à la SAQ (Société d'Alcool du Québec). »

-en ce qui concerne la réponse « de réaliser des activités » donnée à l'exigence terminologique « Pourquoi ? pour faire quoi ? » désignant ce à quoi sert l'accessibilité universelle, l'expert A a de nouveau rejeté cette réponse. Voici des extraits de l'argumentaire que nous lui avions soumis : « Vous aviez souligné que c'est très limitatif de dire que l'accessibilité universelle permet de réaliser des activités. Et vous avez soulevé la question suivante : Réaliser ses objectifs ? La définition de l'accessibilité universelle ne peut pas tenir compte d'objectifs personnels. Il est plutôt proposé que ce soit dans la réalisation d'activités par des utilisateurs aux caractéristiques variées que l'on pourra évaluer le caractère d'accessibilité. La question est de savoir de quelles activités, il s'agit. La revue de littérature réalisée par les chercheurs du GDA sur ce point a mené à une impasse, parce qu'il n'y a pas de consensus actuellement sur la liste des domaines d'application de l'accessibilité universelle. Dans leur article publié, ces chercheurs ont cependant proposé que l'accessibilité universelle soit recherchée en priorité dans <u>les domaines névralgiques pour l'autonomie et la participation citoyenne.</u> Cet article est intitulé : *Accessibilité universelle et designs contributifs dans un processus évolutif* (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011). »

En outre nous avons souligné que : « Comprendre une information est une activité de nature cognitive qui fait appel à la cognition. Laquelle cognition est l'ensemble des processus mentaux qui se rapportent à la fonction de connaissance et mettent en jeu la mémoire, le langage, le raisonnement, l'apprentissage, l'intelligence, la résolution de problèmes, la prise de décision, la perception ou l'attention (Définition tirée du dictionnaire Larousse).

Son opposition à cette réponse repose principalement sur son questionnement sur le fait que : « La personne doit-elle réaliser des activités **ou se réaliser** ? ou les deux ? Est-ce que la personne doit toujours exécuter quelque chose ? dans un but déterminé ? Recevoir des services peut parfois se faire très passivement, sans volonté consciente de la personne elle-même, mais l'accessibilité doit quand même y être. ». L'expert A a mentionné que les

termes « accès et utilisation » sont deux éléments de réponse au Pourquoi ? Pour faire quoi ?

-en ce qui concerne le terme « d'obtenir des résultats équivalents » donné comme deuxième critère général d'évaluation de l'accessibilité universelle, l'expert A n'a pas donné son accord pour ce terme. Pour répondre aux questions soulevées par l'expert A, nous avions soumis les éléments suivants contenus dans cet extrait : « obtenir des résultats équivalents à ceux obtenus par les autres est ce à quoi un utilisateur s'attend dans la réalisation d'une activité. Le critère « obtenir des résultats équivalents » montre ici le résultat auquel une personne susceptible d'éprouver des limitations devrait aboutir en utilisant des objets accessibles pour réaliser une activité. Exemple, la présence d'une rampe d'accès à un immeuble (objet accessible) permet à une personne en fauteuil roulant d'avoir accès à l'immeuble autant qu'une personne sans incapacités motrices utiliserait la présence d'escaliers comme moyen d'accès à l'immeuble. En mettant, l'accent sur le résultat obtenu, les auteurs ont voulu faire la synthèse de plusieurs critères d'évaluation de l'accessibilité universelle, notamment l'utilité (être utile), l'utilisabilité (est-ce facile à utiliser) et l'acceptabilité (est-ce socialement acceptable pour tous ,y compris pour la personne susceptible d'éprouver des limitations). L'accessibilité universelle est considérée comme« un concept multidimensionnel » du fait de la diversité des points de vue alimentant le débat sur sa conceptualisation (Andersen et al. ,1983). De ce fait plusieurs critères issus de disciplines différentes sont utilisés pour juger des résultats obtenus. ».
La position de l'expert A n'a pas changé du fait qu'il considère que la réponse « obtenir des résultats équivalents » reste vague. Et qu'il y vaudrait ajouter préciser obtenir des résultats équivalents à qui.

-pour l'expert C :

-en ce qui concerne la réponse « à toute personne, singulièrement à tous les utilisateurs potentiels » apportée comme réponse à l'exigence terminologique « Pour quelle population l'accessibilité est-elle souhaitée ? », l'expert C a maintenu sa position en rejetant une deuxième fois cette réponse**.** Notre argumentation en substance est ceci : « Vous aviez mentionné que nous devrions définir ce qu'on entend par «potentiel». En fait la restriction ne porte pas sur le potentiel des utilisateurs mais plutôt sur les utilisateurs potentiels, c'est

à dire ceux habilités ou autorisés par la loi ou par des règlements. Ainsi un adolescent n'est pas autorisé d'acheter de l'alcool à la SAQ. En outre la population visée par l'accessibilité universelle est constituée de tous les utilisateurs potentiels, quelles que soient leurs caractéristiques. Dans la littérature, il est souvent dit que l'accessibilité universelle est pour tous, *notamment les personnes handicapées*. La précision proposée par le GDA élargi l'accessibilité universelle aux personnes susceptibles d'éprouver des limitations. Par exemple, bien qu'un parent avec une poussette de bébé ne soit pas une personne handicapée, un escalier pourrait nuire à son déplacement. C'est donc une personne susceptible d'éprouver des limitations. Cette précision du GDA vise à faire de l'accessibilité universelle un enjeu de société puisque nous sommes tous susceptibles, un jour ou l'autre d'éprouver des limitations. ». Malgré les éclaircissements apportés l'expert C a opposé un refus en soulignant ceci : « Non. Je trouve encore une fois que le terme « potentiel » laisse place au jugement, et entraine une référence presque automatique aux conceptions et compréhensions du passé. Les exemples que vous donnez sont intéressants, en particulier pour le poste de pilotage d'une voiture. Un enfant n'est pas un utilisateur potentiel en effet, cependant une personne de petite taille oui, et ses besoins seront similaires. »

Ces différents rejets nous ont amené à faire un troisième tour de questionnaire comme l'exige la technique de recherche Delphi.

4.6.3 Résultat du troisième tour de questionnaire (Voir annexe 7)

À ce stade de la recherche, seuls les experts A et C ont été à nouveau interroger sur les questions qui n'ont pas eu de réponses satisfaisantes. Un troisième questionnaire a été adressé à chacun des experts. Celui a porté sur les réponses aux exigences terminologiques que chacun individuellement n'a pas validé. Les experts sont questionnés une dernière fois pour voir s'ils vont réviser leur position ou la maintenir. Pour cela, chacun des deux experts a reçu un questionnaire avec des nouveaux éclaircissements sur les réponses non validées.

Il est ressorti à la suite de ce troisième tour de recherche que :

-les réponses fournies pour répondre aux exigences terminologues ci-dessous ont été validées :

-de réaliser des activités (l'expert A a validé cette réponse)

-des résultats équivalents (l'expert A a validé cette réponse)

-permet à toute personne, notamment à **tous les utilisateurs potentiel**s (Seul l'expert C a validé cette réponse)

Cependant, les deux réponses fournies pour répondre aux exigences terminologues ci-dessous n'ont pas été validées :

-une approche inclusive (l'expert A a encore rejeté cette réponse)

-permet à toute personne, notamment à **tous les utilisateurs potentiel**s (l'expert A a encore rejeté cette réponse)

4.6.3-a) Les différents arguments présentés par l'expert A qui a rejeté des réponses aux exigences terminologiques au troisième tour :

- en ce qui concerne la réponse « approche inclusive » donnée à l'exigence terminologique « Dans quel contexte social ? » l'accessibilité est utilisée, l'expert A a encore rejeté cette réponse en réitérant qu'une approche est davantage une façon de faire qu'un contexte bien que les arguments que nous avions présentés soutenaient l'idée qu'une approche inclusive est vécue dans une société accessible. Il soutient que la formulation « Dans des contextes inclusifs » est plus claire qu' « une approche inclusive ».

-en ce qui concerne la réponse « à toute personne, singulièrement à tous les utilisateurs potentiels » apportée comme réponse à l'exigence terminologique « Pour quelle population l'accessibilité est-elle souhaitée ? », l'expert A a maintenu sa position en rejetant une troisième fois cette réponse**.** Selon ces propos, l'accessibilité est liée aux contextes et aux produits plutôt qu'aux personnes. Ainsi, cette précision n'a pas sa raison d'être.

4.7 Conclusion partielle

Les résultats des trois tours de la technique Delphi montrent clairement que la classe désignée « caractère » pour définir l'accessibilité universelle a été acceptée et validée par l'ensemble des participants. Cette nouvelle constitue un point positif et une réelle avancée pour notre recherche étant donné que c'est le choix de la classe qui posait problème dans

la littérature. L'accessibilité universelle porte sur les : produit, procédé, service, environnement ou de l'information. Ceci a été validé par l'ensemble des participants. Et sa visée reconnue comme étant l'équité a été aussi validée par l'ensemble des participants. L'accessibilité universelle concerne toute personne quelles que soient ses caractéristiques. Cette exigence terminologique a été également approuvée par l'ensemble des participants. En outre, nous soulignons que l'accessibilité universelle concerne toute personne quelles que soient ses caractéristiques **et notamment ceux qui éprouvent des limitations**. Cette terminologie (notamment pour ceux qui éprouvent des limitations) a été acceptée par l'ensemble des participants et cela est aussi une avancée importante dans notre recherche dans la mesure où dans la littérature généralement, c'est la terminologie (**notamment pour les personnes handicapées)** qui est utilisée pour désigner la population concernée par l'accessibilité universelle. Le premier critère pour évaluer l'accessibilité universelle qui est de réaliser une activité **de façon autonome** et ainsi que le second critère d'évaluation de l'accessibilité universelle (**obtenir des résultats équivalents)** ont eu l'assentiment de tous les participants. En revanche, les deux réponses suivantes : « dans une approche inclusive et toute personne **(tous les utilisateurs potentiels)** n'ont pas obtenu l'unanimité de tous les participants. En réalité, un expert sur les neufs experts sollicités a rejeté la réponse « dans une approche inclusive » et aurait souhaité qu'on mettre « Et dans des contextes inclusive ». Pour la réponse « toute personne (faisant allusion à tous les utilisateurs potentiels » c'est aussi un expert sur les neuf sollicités qui l'a rejeté.

4.8 Discussion

4.8.1 Le choix de la méthode

La technique Delphi a été la méthode mise en avant dans cette étude. Celle-ci a été largement utilisée dans les recherches en éducation. Sa validité et sa fiabilité ont été prouvées par de nombreux chercheurs en éducation. Nous avons suivi les lignes directives d'utilisation de cette technique de consensus ce qui légitime notre travail.

4.8.2 Le choix des participants

Tous les participants de notre recherche ont une bonne connaissance de l'accessibilité universelle. L'application de la technique Delphi à notre recherche peut être considérée à priori comme limitée du fait du faible nombre de participants : finalement, 9 participants car nous avons perdu de vue un participant au second tour. Cependant étant donné l'étendue de la question de recherche et avec moins d'une dizaine de participants, établir qu'il y a consensus à 85% comme le suggère la technique Delphi, apparaît ainsi à nos yeux insuffisants pour valider entièrement une proposition de réponses aux exigences terminologiques surtout que la communauté anglophone n'a pu être consultée. D'où l'idée de recourir à un collectif de juges en vue donner un avis final sur les propositions restées sans consensus absolu.

Cette absence de participants d'origine anglophone soulignée ci-dessus dans le cadre de cette recherche constitue une limite à la généralisation des résultats obtenus dans l'état actuel des connaissances sur l'accessibilité universelle. Il faut mentionner qu'au départ, notre listage de sollicitations de participants à notre recherche a concerné autant les francophones que des anglophones. Et même, nous avions eu un enseignant américain de l'université de Stanford qui a bien voulu participer à la recherche. Mais Malheureusement, l'avènement de la pandémie du Covid 19 l'a obligé à se désister. Or, l'avis d'une population anglophone aurait donné sûrement une vision plus universelle de la présente recherche du fait de l'importance du thème de l'accessibilité universelle dans l'Organisation des Nations Unies (ONU,1983).

4.9 Apport des juges

Étant donné que deux réponses aux exigences terminologiques n'ont pas eu l'unanimité de tous les participants et vu le nombre relativement faible des participants à notre recherche nous avions eu recours à un collectif de juges experts en accessibilité pour un avis final sur ces réponses aux exigences terminologiques. Le collectif de juges était constitué d'un directeur général d'un organisme spécialisé dans les questions de déficiences motrices et deux doctorants-chercheurs en éducation et spécialistes en accessibilité universelle. Un document intitulé Document A (voir annexe7) conçu a permis aux juges de comprendre de

façon succincte le contexte et le déroulé de la recherche. Lequel document expose d'une part, les résultats de la consultation des experts et d'autre part donne des explications de l'intensité de l'enjeu que représente chaque question contenue dans le premier questionnaire soumis aux experts. Les juges ont répondu à un questionnaire (voir annexe 8) qui met en jeu les deux réponses aux deux exigences terminologiques qui ont rejeté par l'expert A. Avec nos arguments et les commentaires de l'expert A sur les deux réponses, ces juges ont été appelés à trancher définitivement pour clore les différents débats. Les trois juges étaient nommés ainsi : Juge A, Juge B et Juge C.

Il ressort de cette ultime consultation que :

- deux juges sur les trois sont d'accord pour dire que le contexte social de l'accessibilité universelle est l'approche inclusive.

- deux juges sur trois s'accordent pour dire que l'accessibilité universelle concerne toute personne en pensant à tous les utilisateurs potentiels.

Ainsi donc, les deux propositions de réponses aux exigences terminologiques n'ont pas aussi obtenu encore l'unanimité absolue des juges.

4.9-a Réponses et commentaires des différents juges qui n'ont invalidé pas certaines propositions de réponses :

-Juge B

À la question suivante :

Laquelle des deux terminologies correspond au contexte social de l'accessibilité universelle ? Justifier votre réponse ?

a) *Dans une approche inclusive*

b) *En des contextes inclusifs :*

Il a répondu :

« Je privilégie cette option « En des contextes inclusifs » : car cela signifie que les caractéristiques de tous les usagers potentiels seront considérées. Tandis que l'approche

inclusive signifie qu'on tend vers. Il se pourrait alors que des caractéristiques de certains usagers potentiel ne soient pas retenues. »

-Juge C

À la question suivante :

a) Vaut-il mieux maintenir la précision *tous les utilisateurs potentiels* et la justification proposée par les auteurs du GDA ?

b) Ou vaut-il mieux retirer cette précision, comme le souhaite l'expert A et conformément à ce qui est présenté dans la littérature, c'est-à-dire que l'accessibilité est recherchée « *pour tous, tout le monde, for everybody, all people»* ?

Il a répondu :

« Je suis plutôt d'accord avec l'expert A, je trouve que la phrase n'est pas nécessaire et vient limiter la portée de la définition. En effet, qui sont les juges et où est la ligne pour déterminer ce qui est « excessif » ? Avec les avancées technologiques formidables des 20 dernières années, comment peut-on déterminer avec certitude ce qui est « irréaliste » ? De plus, les lois sont souvent discriminatoires par nature ; limiter l'accessibilité aux personnes autorisées par la loi, c'est de permettre aux législateurs de déterminer à qui s'applique ou non cette accessibilité supposément universelle. D'ailleurs, j'ai l'impression que le reste de la définition est assez complète pour guider l'application concrète du concept, surtout les visées : est-ce que cela sert un but d'équité et d'inclusion ? Peut-être que oui pour permettre à un enfant de 15 ans de rouler dans une voiture intelligente autoguidée pour se rendre au travail dans une région où le transport en commun est déficient ; peut-être que non pour permettre à un enfant de 6 ans d'aller au centre commercial seul ».

CONCLUSION GÉNÉRALE

Tout être humain, au cours de sa vie, peut faire face à des limitations motrices, visuelles,

auditives ou cognitives. Ces limitations qu'elles soient permanentes ou temporaires, intermittentes ou continues, légères ou sévères sont la source de nombreuses entraves à la réalisation d'activités quotidiennes maintenant ainsi les personnes concernées par ces dites limitations dans une situations de handicap. Le concept d'accessibilité universelle apparait dans ce contexte comme la condition sine quoi non pour arriver à une société inclusive et soucieuse de la participation sociale des tous ses concitoyens. La définition de l'accessibilité universelle proposée par le groupe Défi Accessibilité s'inscrit dans cette perspective et mérite que l'on y prête attention. La présente étude a démontré l'intérêt que revêt cette définition. Laquelle définition traduit la quintessence réelle du concept d'accessibilité universelle pour les experts consultés par la validation de la majorité des réponses aux exigences terminologiques contenues dans ladite définition. Au total, il y avait sept propositions de réponses aux exigences terminologiques et deux critères généraux d'évaluations de l'accessibilité universelle qui ont été soumis à la validation de personnes familières et expertes des questions d'accessibilité universelle.

Seules deux propositions de réponses aux exigences terminologiques n'ont pas eu de validation absolue. Ce qui nous semble, une avancée notable pour notre travail de recherche surtout que la question sur la « classe » de l'accessibilité universelle qui posait problème dans la littérature scientifique a été résolue. Tous les experts consultés ont unanimement reconnu que le terme « Caractère » est la classe de l'accessibilité universelle.

Cependant, une validation auprès d'experts anglophones aurait pu donner un caractère plus universel et international à cette définition. D'autant plus que l'accessibilité universelle, enjeu sociétal peut durablement contribuer à la recherche de solutions viables en tenant compte des besoins de toutes les populations quelles soient leurs caractéristiques pour une société inclusive, plus juste et équitable.

Par ailleurs, un pas important serait franchi dans cette quête de la validation de la définition de l'accessibilité universelle proposée par le groupe GDA en s'intéressant dans une recherche ultérieure à la validation des exigences terminologiques qui ont permis de trouver

Des réponses clés contenues dans ladite définition. Cette future recherche en validant ainsi les exigences terminologiques pourrait apporter la preuve de leur pertinence et ouvrir la voie pour à la réflexion sur l'unanimité recherchée autour de la formulation des réponses adéquates à leur endroit et principalement aux réponses aux exigences terminologiques qui n'ont pas obtenu de consensus absolu.

Bibliographie

Andersen, R. M. ET AL. (1983). Exploring Dimensions of Access to Medical Care. *Heath Services Research,* 18(1), 49-74.

Audirac, I. (2008). Accessing transit as universal design. *Journal of Planning Literature,* .23(1), 4-16.23.

Beaulieu, J. & Langevin, J. (2014). L'élève qui a des incapacités intellectuelles et la lecture. Revue francophone de la déficience intellectuelle, 25, 52–69. Repéré à https://doi.org/10.7202/1027327ar

Booto Ekoinea, Bernard& Plaisent, (2011). Consensus par la méthode Delphi sur les concepts clés de capacités organisationnelles spécifiques de la gestion des connaissances. *Recherches qualitatives* Vol.29(3). Repéré à http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Revue.html

Borioli, J., &Laub, R. (2006). Le handicap entre nature et processus : application au milieu urbain. URBIA-Les Cahiers du développement urbain durable, 1(2), 83-93

Brunelle, Yvon et Alain Saucier (1999). *Les indicateurs et le système de soins,* Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction générale de la planification et de l'évaluation

Cappo, D. (2002). Social inclusion initiative. Social inclusion, participation and empowerment. *Address to Australian Council of Social Services National Congress 28-29 November, 2002, Hobart.*

Clayton, M. J. (1997). Delphi: A technique to harness expert opinion for critical decision-making tasks in education. *Educational Psychology*, 17(4), 373-386.

DARD, P. (2004). L'accessibilité : de quoi parle-t-on ? Villes et vieillir, Institut des Villes, Collection Villes et Société. *La documentation française, 23.*

Farrington. & Farrington, C. (2005). Rural accessibility. Social inclusion and justice: towards conceptualization. *Journal of Transport Geography, 13(1),* 1-12. *Journal of Transport Geography, 13*(1), 1-12

Fermanian, J. (1996). Évaluer correctement la validité d'une échelle : les nombreux pièges à éviter. *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique, 44*, 278-286.

Fougeyrollas, P. (2010). La funambule, le fil et la toile : transformations réciproques du sens du handicap. Collection : Sociétés, cultures et santé. Collection dirigée par Francine Saillant.38 pages. Québec : Presses de l'Université de Laval.

Fougeyrollas, P., et all. (1998). Classification québécoise : Processus de production du handicap. Québec : CQCIDIH-RIPPH

Fougeyrollas, P. Cloutier, R., Bergeron, H., St-Michel, G., Côté, M., Boucher, N., Roy, K., Rémillard, M.-B. (1998). Classification québécoise. Processus de production du handicap. Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH), Lac-St-Charles.

Fortin, F. et Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives* (3e édition). Montréal, Québec : Chainetière éducation.

Fortin, M.F., Taggart, M.E., Kerouac, S. et Normand, S. (1988).

Introduction à la Recherche. Montréal: Décarie, éditeur

Gould, P. (1969). *Spatial Diffusion*. Association of American Geographers. Commission on College Geography Resource Paper. No. 4, p. 80.

Green, R. J. (2011). An introductory theoretical and methodological framework for a universal mobility index (UMI) to quantify, compares, and longitudinally track equity of access across the built environment. *Journal of disability policy studies*, 21(4), 219-229.

Helmer, Looking forward: a guide to futures research, Sage publications, 1983.

Imrie, R. (2000). Disability Environments and The Geography of Access Policies and Pratices. Disability & Society, 15(1), 5-24.

Isaac, H. (1996). *Les codes de déontologie : outils de gestion de la qualité dans les Services professionnels*. Thèse de doctorat en sciences de gestion. Université Paris Dauphine, France.

ISO (1998). *ISO 9241-11 : Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) - Partie 11 : Lignes directrices relatives à I'utilisabilité*. Genève: ISO.

Iwarsson, S., &Tahl, A. (2003). Accessibility, usability, and universal Design positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability & Rehabilitation, 25(2), 57-66*

Jacquerye, A. et coll. (1999) La qualité des soins. Implantation, évaluation, accréditation. Paris, Maloine

Kame'enui, E. J., & Simmons, D. C. (1999): The architecture of instruction: Towards successful inclusion of students with disabilities. In Mini library on adapting curricular materials for the inclusive classroom: Vol. 1 of 3. Reston, VA: Council for Exceptional Children.

Larréchée.J, Montgomery. (1997). A framework for the comparison of marketing models: A Delphi study, *Journal of Marketing Research* Vol.14.No 4.pp. 487-498.

Legendre, R. (2005). Dictionnaire actuel de l'éducation (Guérin ed.). Montréal.

Lynn, M. R. (1986). Determination and quantification of content validity. *Nursing Research, 35*(6), 382-385.Repéré à http://dx.doi.org/10.1097/00006199-198611000-00017

Nadeau, Marc-André, (1982). *La technique Delphi : une technique utile.* Département de mesure et évaluation. Québec : Université Laval. Juin 1982. Vol no5. 46p.

Nielsen, J. (1993). Usability Engineering. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann Publishers Inc.

Nielsen, J. (1994, April 24-28). Usability inspection methods. Proceeding CHI' 94 Conference companion on human factors in computing systems. Boston.

Norman, D. (2005). Emotional design: why we love (or hate) everyday things. New York : Basic Books.

Office de Personnes Handicapées du Québec (OPHQ). (2002). À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique pour accroitre la participation sociale des personnes handicapées. Drummondville: Gouvernement du Québec.

Okoli. & Pawlowski, S.D. (2004). The Delphi method as research tool: an example, design considerations and applications. *Information & Management*, 42, 15-29.

Oldreive, W.et Waigh, M., (2012). The information challenge: aid to understanding. Learning Disability Practice, 15(10), 18-21.

Ouellet-Dubé, F. (1983). La technique Delphi. Mesure et évaluation en éducation, 6(1), 3-15.

Organisation des Nations-Unies (2006). *Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées*. New York. Rousseau, Léontine. (1996).

Penchansky, R. & Thomas, J.W. (1981). The concept of Access: Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. Medical Care, 19(2) 127-140.

Pineault, Raynald et Develuy, Carole. (1995). *La planification de la santé: concept et méthodes, stratégies.* Montréal : Éditions Nouvelles, 1986.

Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C., et Proulx, J. (2016). L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Validation d'une démarche de rédaction inclusive. Rapport de recherche. Gatineau, Québec : Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion. Repéré à w3.uqo.ca/litteratie/contenu/documents/Redact-inclusive.pdf

Rocque, S., Langevin, J., Drouin, C., & Faille, J. (1994). De l'autonomie à la réduction des dépendances. L'écologie de l'éducation, Montréal : Éditions Nouvelles.

Rocque, S., Langevin, J., Chalghoumi, H., Ghorayeb, A. Accessibilité universelle et designs contributifs dans un processus évolutif. Revue Développement humain, handicap et changement social, vol.19, n03, 2011 p 7-24. *Journal of Human Développement, Disability and Social* Change. Repéré à : http://www.ripph.qc.ca/revue/journal-19-03-2011-01

Sakkas, N., & Perez, J. (2006). Elaboring metrics for the accessibility of Buldings. Computers Environment and Urban Systems, 30(5) 661-685.

Steinfeld, E. (2011). La conception universals, in International Encyclopedia of

Rehabilitation, J.H. Stone & M. Blouin.Buffalo: Center for International Rehabilitation Research Information and Exchange (CIRRIE).

Tricot, A., Plégat-Soutjis, F., Camps, J.-F., Amiel, A., Lut, G., &Morcillo, A. (2003). Utilité, utilisabilité, acceptabilité : interpréter les relations entre trois dimensions de l'évaluation des EIAH. Repéré à http://tecfa.unige.ch/tecfa/teaching/LMRI41/tricot-et-al2003.pdf

Wolgang F.E.Preiser, KoridonH.Smith (2011). *Universal Design Handbook-Disability Studies.* New York: McGraw-Hill. Repéré à https://disabilitystudies.nl/sites/disabilitystudies.nl/files/beeld/onderwijs/universal_design_handbook_with_interesting_chapters_23_30_31_33_etc.pdf

Annexe 1

Lettre de sollicitation au premier tour du questionnaire Delphi

Le 18 juin 2019

Bonjour M. X,

Je suis Bosso Clarisse Ena, étudiante en maîtrise de psychopédagogie à l'Université de Montréal (Canada).

Je commence, pour mémoire de maitrise, une enquête Delphi dans le domaine de l'accessibilité universelle particulièrement en développement.

Pour y parvenir, nous demandons la participation des personnes comme vous qui ont l'expertise et sont auteurs/chercheurs dans ce domaine. C'est pourquoi vous avez été choisi dans cette étude.

Votre acceptation à y prendre part aidera notre étude et l'avenir du champ de recherche en dépend. Ainsi, votre participation impliquera de répondre à une série de trois questionnaires qui vous prendront chacun plus ou moins 30 minutes de votre temps. Vous pourrez recevoir les questionnaires par courriel ou par fax, selon votre choix. La présente enquête a une durée totale de 30 jours à l'issue de laquelle vous recevrez un rapport des résultats.

Pour ce faire, je vous serais très reconnaissante d'accepter de participer à la présente étude et de nous recommander à une autre personne qui souhaiterait participer à l'étude et recevoir le questionnaire par courriel ou par fax.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez une question.

Nous vous enverrons, sous peu, une lettre avec de plus amples explications sur l'étude.

Je vous en remercie.

Bosso Clarisse Ena

Candidate à la maîtrise de recherche

Département de psychopédagogie et andragogie

Sciences de l'éducation

Université de Montréal (900 boulevard Edouard-Montpetit, Montréal, QC H3T 1J4)

E-mail : ena.clarisse.bosso@umontreal.ca

Annexe 2

Résumé du projet

PROBLÉMATIQUE. Bien que largement répandu à travers le monde, le concept d'accessibilité universelle demeure assez flou. En menant une recherche documentaire, des chercheurs du Groupe DÉFI Accessibilité ont mis en évidence que la définition du concept d'accessibilité universelle posait en effet problème puisqu'ils ont recensé pas moins de 32 définitions différentes. À la suite de cette recherche documentaire, ils ont proposé une nouvelle définition plus précise et plus complète qui a été publiée dans la Revue *Développement humain, handicap et changement social* du Réseau international sur le processus de production du handicap (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011). Cette nouvelle définition répond à six exigences terminologiques et identifie deux critères généraux d'évaluation de l'accessibilité universelle

OBJECTIF. Soumettre chacun des huit éléments de la nouvelle définition à la communauté scientifique ou professionnelle experte en accessibilité universelle pour une validation conceptuelle.

QUESTIONS DE RECHERCHE. Nous demanderons aux experts de se prononcer sur chacun des contenus qui correspondent aux réponses fournies aux six exigences terminologiques et à deux critères généraux d'évaluation de la nouvelle définition de l'accessibilité universelle :

Première exigence terminologique :	Qu'est-ce que l'accessibilité universelle ?
Deuxième exigence terminologique :	L'accessibilité de quoi ?
Troisième exigence terminologique :	Dans quel but général ?
Quatrième exigence terminologique :	Pour quel contexte ?
Cinquième exigence terminologique :	Pour quelle population ?
Sixième exigence terminologique :	Pourquoi ?

Premier critère général d'évaluation

Deuxième critère général d'évaluation

Pour chacun de ces huit contenus, les experts auront à écrire s'ils sont d'accord, et sinon à justifier leur désaccord, à proposer un nouveau contenu et à le justifier.

Annexe 3

Premier questionnaire

Première exigence terminologique
1. Qu'est-ce que l'accessibilité universelle ?
c'est le caractère _____ JUSTIFICATION Le terme « caractère » a été choisi pour *classe* de la définition d'accessibilité universelle parce qu'il fait référence à la marque distinctive[24] d'un produit, à un élément propre, particulier[25], qui permet de reconnaître, de juger un produit. C'est ce caractère distinctif qui pourra faire l'objet d'une évaluation en termes de degrés d'atteinte de l'accessibilité universelle selon différents critères, plutôt qu'en un jugement absolu (oui ou non, tout ou rien).

1a. Êtes-vous d'accord avec ce choix terminologique pour désigner la classe de la définition d'accessibilité universelle?

1b. Sinon, quel terme devrait-on utiliser et pourquoi?

Deuxième exigence terminologique
2. L'accessibilité de quoi?
d'un produit, procédé, service, environnement ou de l'information qui, _____ JUSTIFICATION Ces cinq objets où le caractère d'accessibilité est recherché ont été rencontrés dans la littérature. Ces objets sont des éléments de l'environnement, réels ou virtuels, <u>conçus par les humains à l'usage des humains</u> : produits, espaces et bâtiments, services, programmes, information, signalisation, technologies, logiciels, sites et pages Web, etc.

[24] Caractère : Marque distinctive de quelque chose, état ou qualité propre de quelque chose (Le petit Larousse, 2010, p. 159).

[25] Caractère : Élément propre, particulier (qui permet de reconnaître, de juger) (Le nouveau Petit Robert de la langue française, 2010, p. 348).

2a. Êtes-vous d'accord avec ces choix pour désigner ce sur quoi le caractère d'accessibilité universelle sera recherché?

2b. Sinon, que proposez-vous d'autre et pourquoi?

Troisième exigence terminologique
3. Dans quel but?
dans un but d'équité _____ JUSTIFICATION L'accessibilité universelle est souvent associée à une visée sociale, à un idéal à atteindre. Les visées les plus souvent nommées sont l'équité, la démocratie et la participation citoyenne dans une optique inclusive. Il nous semble plus juste de considérer la recherche de l'équité pour tous comme une visée plus spécifique à l'accessibilité universelle. L'accessibilité universelle a pour visée l'équité dans une société démocratique qui, non seulement reconnaît les mêmes droits à l'ensemble des citoyens (égalité), mais veut aussi s'assurer que chacun rencontre des conditions favorables à l'exercice de ces droits.

3a. Êtes-vous d'accord avec ce choix terminologique pour désigner la visée, le but général de l'accessibilité universelle?

3b. Sinon, quel terme devrait-on utiliser et pourquoi?

Quatrième exigence terminologique
4.Pour quel contexte social?
Et dans une approche inclusive JUSTIFICATION L'approche inclusive fait référence au contexte d'utilisation, soit un contexte d'inclusion sociale, scolaire, professionnelle, en transports, en loisirs, etc. Par inclusion, on entend la présence et la participation de tous les acteurs dans la vie sociale, économique, politique et culturelle. Il est souvent souligné que l'accessibilité universelle peut favoriser l'inclusion et, inversement, qu'une société inclusive a intérêt à se doter d'une politique d'accessibilité universelle.

4a. Êtes-vous d'accord avec ce choix terminologique pour désigner le contexte d'utilisation?

4b. Sinon, quel terme devrait-on utiliser et pourquoi?

Cinquième exigence terminologique
5. Pour quelle population l'accessibilité universelle est-elle souhaitée ?
Permet **à toute personne** (Cet élément de la définition, simple en apparence, doit être précisé pour devenir opérationnel. Il est proposé que l'expression « *À toute personne* » fait référence à 5.1) *tous les utilisateurs potentiels*, 5.2) *quelles que soient leurs caractéristiques*, 5.3) *notamment ceux susceptibles d'éprouver des limitations*.)

5.1) ***tous les utilisateurs potentiels***
_____ JUSTIFICATION L'accessibilité universelle est souvent présentée comme *étant pour tous, tout le monde, for everybody, all people*. Cette volonté de n'exclure personne ne doit cependant pas tomber dans un excès aussi irréaliste qu'inutile. En effet, le caractère d'accessibilité universelle n'est pas recherché pour les personnes auxquelles il n'est pas destiné parce qu'elles n'en sont pas habilitées ou autorisées par la loi (par exemple, le poste de pilotage d'une auto n'est pas conçu pour les enfants). L'adjectif « potentiels » exclut donc les personnes qui ne sont pas habilitées ou autorisées.

5.1a) Êtes-vous d'accord avec cette interprétation légèrement restrictive de *« toute personne »* pour désigner la population visée par l'accessibilité universelle?

5.2) ***quelles que soient leurs caractéristiques***

_____

JUSTIFICATION

Le caractère d'accessibilité universelle suppose une harmonisation de l'interaction entre les caractéristiques des utilisateurs potentiels et les caractéristiques des éléments de l'environnement. Cette deuxième précision prescrit que ce sont les caractéristiques des éléments de l'environnement qui doivent être compatibles avec les caractéristiques des utilisateurs, quelles qu'elles soient, et non pas l'inverse.

5.2a) Êtes-vous d'accord avec cette exigence pour le caractère d'accessibilité universelle?

5.2b) Sinon, pourquoi?

5.3 ***notamment ceux susceptibles d'éprouver des limitations***

_____

JUSTIFICATION

L'idée même d'accessibilité universelle est étroitement liée à un souci d'équité envers les personnes susceptibles d'être exclues. C'est pourquoi un groupe en particulier est souvent mentionné par les auteurs : les *personnes handicapées.* Il est proposé ici d'élargir ce groupe particulièrement visé à l'ensemble des personnes qui sont susceptibles de connaître des limitations dans la réalisation d'activités. Les limitations sont définies ici comme étant *l'ensemble des conséquences subies par une personne d'une inadéquation entre ses caractéristiques personnelles et les exigences d'une tâche.* Ces limitations, temporaires, permanentes ou circonstancielles, légères ou sévères, peuvent être dues non seulement à des déficiences ou des incapacités mais aussi à des conditions personnelles qui peuvent restreindre les capacités de l'utilisateur pour la réalisation d'une activité. Par exemple, pour les déplacements, on peut penser aux personnes âgées, aux parents avec une poussette de bébé, au personnel qui déplace des objets lourds à l'aide d'un chariot ou d'un diable, etc.

5.3a) Êtes-vous d'accord avec cet élargissement du groupe de personnes particulièrement visées par l'accessibilité universelle?

5.3b) Sinon, pourquoi?

Sixième exigence terminologique
6. Pourquoi ? Pour faire quoi ?
de réaliser des activités _____ JUSTIFICATION Un produit, un procédé, un service, un environnement ou une information n'est pas accessible en soi. C'est dans la réalisation d'activités par des utilisateurs aux caractéristiques variées que le caractère d'accessibilité universelle pourra être évalué.

6a. Êtes-vous d'accord avec ce choix terminologique pour désigner à quoi sert l'accessibilité universelle aux utilisateurs potentiels?

6b. Sinon, quel terme devrait-on utiliser et pourquoi?

Critères généraux d'évaluation du caractère d'accessibilité universelle
A) Premier critère
(réaliser une activité) de façon autonome _____ JUSTIFICATION « L'autonomie est la capacité d'une personne à décider, à mettre œuvre ses décisions et à satisfaire ses besoins particuliers sans sujétion à autrui », c'est-à-dire sans être soumis à ce tiers, être sous sa domination ou encore être contraint par sa volonté ou par son pouvoir (Rocque, Langevin, Drouin et Faille, 1999). La réalisation autonome n'exclut pas l'entraide, ni le recours à des habiletés alternatives ou à des aides techniques ou technologiques, ni même de confier librement à un tiers de prendre une décision ou de réaliser une action pour soi (autonomie déléguée).
B) Deuxième critère
et d'obtenir des résultats équivalents _____ JUSTIFICATION Nous proposons que l'obtention de résultats équivalents soit considérée comme l'autre critère général et multidimensionnel d'évaluation du caractère d'accessibilité universelle. Il existe en effet plusieurs critères qui permettent de juger des résultats obtenus, tels que : l'utilité à atteindre des buts, l'utilisabilité qui comprend l'efficacité, l'efficience et la satisfaction, la facilité d'utilisation et l'utilité perçue, la facilité d'apprentissage et de compréhension, l'acceptabilité, l'attractivité, la présence de facilitateurs et l'absence d'obstacle, etc. Une classification en trois grandes catégories (utilité – utilisabilité – acceptabilité) a été proposée, mais les frontières qui les séparent sont à préciser.

Aa. Êtes-vous d'accord avec le choix du premier critère général pour évaluer le caractère d'accessibilité universelle?

Ab. Sinon, quel critère proposez-vous et pourquoi?

Ba. Êtes-vous d'accord avec le choix du deuxième critère général pour évaluer le caractère d'accessibilité universelle?

Bb. Sinon, quel critère proposez-vous et pourquoi?

Annexe 4

Tableau des réponses au premier round

Questions	Exp A	Exp B	Exp C	Exp D	Exp E	Exp F	Exp G	Exp H	Exp I	Exp J	Total
1	Oui	oui	oui	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=10 N=0
2	Oui	oui	oui	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	N=10 O=0
3	Oui	oui	oui	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=10 N=0
4	Non	oui	oui	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=9 N=1
5.1a)	Non	oui	non	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=8 N=2
5.2a)	Oui	oui	oui	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=10 N=0
5.3a)	Oui	non	oui	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=9 N=1
6	non	oui	non	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=8 N=2
A	oui	oui	oui	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=10 N=0
B	non	oui	oui	Oui	Oui	oui	oui	oui	Oui	oui	O=9 N=1

Annexe 5

Tableau des réponses au second round

Questions	Exp A	Exp B	Exp C	Exp D	Exp E	Exp F	Exp G	Exp H	Exp I	Total
1	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
2	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	N=9 O=0
3	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
4	non	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=1
5.1a)	non	non	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=7 N=2
5.2a)	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
5.3a)	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
6	non	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=8 N=1
A	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
B	non	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=1

Annexe 6

Tableau des réponses au troisième round

Questions	Exp A	Exp B	Exp C	Exp D	Exp E	Exp F	Exp G	Exp H	Exp I	Total
1	oui	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
2	oui	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	N=0 O=9
3	oui	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
4	non	oui	oui	oui	Oui	oui	oui	oui	oui	O=8 N=1
5.1a)	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=8 N=1
5.2a)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
5.3a)	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
6	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
A	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0
B	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	O=9 N=0

Annexe 7

Document A adressé au collectif de juges

Comme expliqué dans le résumé du projet de recherche, il s'agit pour nous de valider ou d'améliorer les propositions retenues pour répondre aux six exigences terminologiques et aux choix de deux grands critères d'évaluation de l'accessibilité universelle contenues dans la définition de l'accessibilité universelle (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011), à l'époque tous chercheurs du Groupe DÉFI Accessibilité (GDA).

Dans la phase précédente de la présente recherche, des experts ont été invités à répondre à des questions portant sur la validité des propositions terminologiques contenues dans cette définition (Voir le document intitulé PREMIER QUESTIONNAIRE). Chaque question constitue soit un enjeu élevé, modéré ou faible selon les arguments qui vous seront soumis ici :

Ainsi :

La question 1 stipulée ainsi :

1. Qu'est-ce que l'accessibilité universelle ?

Proposition des auteurs : « c'est le caractère… »

JUSTIFICATION
Le terme « caractère » a été choisi pour la *classe* de la définition d'accessibilité universelle parce qu'il fait référence à la marque distinctive[26] d'un produit, à un élément propre, particulier[27], qui permet de reconnaître, de juger un produit. C'est ce caractère distinctif qui pourra faire l'objet d'une évaluation en termes de degrés d'atteinte de l'accessibilité universelle selon différents critères, plutôt qu'en un jugement absolu (oui ou non, tout ou rien).

Le choix de *la classe* appropriée est à la base de toute définition formelle (ex. Un Canari est un oiseau qui…). Cette question représente donc un enjeu élevé dans la mesure où elle permet de déterminer la classe à laquelle appartient l'accessibilité universelle. Et cette classe posait problème dans la littérature. En effet, en 2011, la recherche documentaire menée par les chercheurs du GDA a identifié 32 classes pour définir l'accessibilité universelle. C'est pour trouver une solution à ce flou terminologique majeur que les

[26] Caractère : Marque distinctive de quelque chose, état ou qualité propre de quelque chose (Le petit Larousse, 2010, p. 159).
[27] Caractère : Élément propre, particulier (qui permet de reconnaître, de juger) (Le nouveau Petit Robert de la langue française, 2010, p. 348).

chercheurs du GDA ont proposé « le caractère » comme la classe à laquelle appartient l'accessibilité universelle. Le choix de la classe est donc un enjeu majeur dans le processus engagé pour valider ou améliorer la définition de l'accessibilité universelle.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

La proposition a été acceptée à l'unanimité.

La question 2 stipulée ainsi : L'accessibilité de quoi ?

Propositions des auteurs : « d'un produit, procédé, service, environnement ou de l'information qui… » _____ JUSTIFICATION Ces cinq objets où le caractère d'accessibilité est recherché ont été rencontrés dans la littérature. Ces objets sont des éléments de l'environnement, réels ou virtuels, conçus par les humains à l'usage des humains : produits, espaces et bâtiments, services, programmes, information, signalisation, technologies, logiciels, sites et pages Web, etc.

Cette question constitue un enjeu d'intensité faible à modéré. Faible parce que ces objets sont omniprésents généralement dans la littérature. Ce sont des éléments de l'environnement, réels ou virtuels, conçus par les humains à l'usage des humains : produits, espaces et bâtiments, services, programmes, information, signalisation, technologies, logiciels, sites et pages Web, etc. (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011). Par ailleurs cette question constitue également un enjeu d'intensité modéré du fait de la présence de l'objet : « information » dans les objets accessibles, ce qui relève de la dimension cognitive de l'accessibilité universelle. Très souvent négligée dans la littérature, cette dimension a trait à l'accessibilité à l'information par des personnes ayant des capacités, des exigences et des préférences différentes, dans une variété de contextes d'utilisation (Stephanidis, Akoumianakis, Sfyrakis, & Paramythis, 1998; Morellac, 2014). Ainsi donc, l'accessibilité à l'information constitue un déterminant important de la participation sociale et citoyenne, notamment pour les personnes dont les compétences en littératie sont faibles (Kassi, Moreau et Ruel, 2016).

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

Les propositions ont été acceptées à l'unanimité.

La question 3 stipulée ainsi : Dans quel but ?

Propositions des auteurs : « dans un but d'équité… »

JUSTIFICATION
L'accessibilité universelle est souvent associée à une visée sociale, à un idéal à atteindre. Les visées les plus souvent nommées sont l'équité, la démocratie et la participation citoyenne dans une optique inclusive. Il nous semble plus juste de considérer la recherche de l'équité pour tous comme une visée plus spécifique à l'accessibilité universelle. L'accessibilité universelle a pour visée l'équité dans une société démocratique qui, non seulement reconnaît les mêmes droits à l'ensemble des citoyens (égalité), mais veut aussi s'assurer que chacun rencontre des conditions favorables à l'exercice de ces droits.

C'est ainsi que le modèle systémique interactionniste du Développement Humain et du processus de Production du Handicap (MDH-PPH) voit l'accessibilité universelle comme l'enjeu incontournable de nos sociétés contemporaines en vue d'assurer les possibilités de participation sociale et d'exercice effectif des droits humains, notamment le droit à l'égalité avec les autres citoyens (Fougeyrollas et al., 1998 & Fougeyrollas,2010).

Cette question constitue un enjeu de faible intensité pour cette recherche car de plus en plus, les politiques d'accessibilité universelle misent en place çà et là dans les grandes villes comme Londres, Paris, Montréal, New York… montrent à quel point l'accessibilité est en train de répondre petit à petit à un souci d'équité dans le monde. Et cela est conforme aux valeurs que prône l'ensemble des lois et des chartes des droits de l'homme (Déclaration universelle des droits de l'homme de 1945, Convention …)

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

La proposition a été acceptée à l'unanimité.

La question 4 stipulée ainsi : Pour quel contexte social?

Proposition des auteurs : « et dans une approche inclusive… »

JUSTIFICATION
L'approche inclusive fait référence au contexte d'utilisation, soit un contexte d'inclusion sociale, scolaire, professionnelle, en transports, en loisirs, etc. Par inclusion, on entend la présence et la participation de tous les acteurs dans la vie sociale, économique, politique et culturelle. Il est souvent souligné que l'accessibilité universelle peut favoriser l'inclusion et, inversement, qu'une société inclusive a intérêt à se doter d'une politique d'accessibilité universelle.

Cette question constitue un enjeu de faible intensité car dans la littérature, on évoque généralement le contexte d'inclusion pour faire référence au contexte social de l'accessibilité universelle (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2011).

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

La proposition a été acceptée par tous les experts à l'exception d'un seul.

La question 5 stipulée ainsi : Pour quelle population l'accessibilité universelle est-elle souhaitée ?

Proposition des auteurs : « Permet **à toute personne**… »

JUSTIFICATION

(Cet élément de la définition, simple en apparence, doit être précisé pour devenir opérationnel. Il est proposé que l'expression « *À toute personne* » fait référence à 5.1) *tous les utilisateurs potentiels*, 5.2) *quelles que soient leurs caractéristiques*, 5.3) *notamment ceux susceptibles d'éprouver des limitations*.)

5.1a) Propositions des auteurs : « ***tous les utilisateurs potentiels*** »

_____

JUSTIFICATION

L'accessibilité universelle est souvent présentée comme *étant pour tous, tout le monde, for everybody, all people*. Cette volonté de n'exclure personne ne doit cependant pas tomber dans un excès aussi irréaliste qu'inutile. En effet, le caractère d'accessibilité universelle n'est pas recherché pour les personnes auxquelles il n'est pas destiné parce qu'elles n'en sont pas habilitées ou autorisées par la loi (par exemple, le poste de pilotage d'une auto n'est pas conçu pour les enfants). L'adjectif « potentiels » exclut donc les personnes qui ne sont pas habilitées ou autorisées.

5.1a) Êtes-vous d'accord avec cette interprétation légèrement restrictive de *« toute personne »* pour désigner la population visée par l'accessibilité universelle ?

5.1a) Cette question constitue un enjeu de faible intensité pour cette recherche dans la mesure où le but de l'accessibilité est justement de n'exclure personne. Cela est conforme aux lois et chartes qui font sa promotion. On peut citer la convention relative aux droits des personnes handicapées (ONU, 2006) ratifiée par plus de 120 pays engage ceux-ci à prendre des mesures politiques et économiques afin d'identifier les obstacles et d'établir les normes d'accessibilité aux lieux publiques, à l'information, à l'éducation, aux transports et aux sphères de la vie sociale à toute personne et particulièrement handicapées en garantissant tous leurs droits (ONU,2008).La nuance apportée par «utilisateurs potentiels» ne fait que préciser explicitement des limites imposées par des lois ou règlements, ou pour des raisons de sécurité.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

La proposition a été acceptée par les experts à l'exception d'un seul.

5.2a) Propositions des auteurs : « ***quelles que soient leurs caractéristiques*** »

JUSTIFICATION

Le caractère d'accessibilité universelle suppose une harmonisation de l'interaction entre les caractéristiques des utilisateurs potentiels et les caractéristiques des éléments de l'environnement. Cette deuxième précision prescrit que ce sont les caractéristiques des éléments de l'environnement qui doivent être compatibles avec les caractéristiques des utilisateurs, quelles qu'elles soient, et non pas l'inverse.

5.2a) Êtes-vous d'accord avec cette exigence pour le caractère d'accessibilité universelle ?

Cette question représente un enjeu de faible intensité du fait que l'accessibilité universelle a toujours explicitement prônée l'équité dans tous les domaines d'activités de sorte à favoriser le maintien des personnes à besoins particuliers dans leurs milieux naturels de vie et à accroître leurs possibilités d'avoir une part active à la vie en société (Luck, Haenlein et Bright, 2001 ; Sandhu, 2001 ; OMS, 2001 ; OPHQ, 2003 ; Takahashi, 2001 ; Tepfer et Arch, 2001).

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

La proposition a été acceptée à l'unanimité.

5.3) Proposition des auteurs : « ***notamment ceux susceptibles d'éprouver des limitations*** »

JUSTIFICATION

L'idée même d'accessibilité universelle est étroitement liée à un souci d'équité envers les personnes susceptibles d'être exclues. C'est pourquoi un groupe en particulier est souvent mentionné par les auteurs : les *personnes handicapées.* Il est proposé ici d'élargir ce groupe particulièrement visé à l'ensemble des personnes qui sont susceptibles de connaître des limitations dans la réalisation d'activités. Les limitations sont définies ici comme étant *l'ensemble des conséquences subies par une personne d'une inadéquation entre ses caractéristiques personnelles et les exigences d'une tâche.* Ces limitations, temporaires, permanentes ou circonstancielles, légères ou sévères, peuvent être dues non seulement à des déficiences ou des incapacités mais aussi à des conditions personnelles qui peuvent restreindre les capacités de l'utilisateur pour la réalisation d'une activité. Par exemple, pour les déplacements, on peut penser aux personnes âgées, aux parents avec une poussette de bébé, au personnel qui déplace des objets lourds à l'aide d'un chariot ou d'un diable, etc.

5.3a) Êtes-vous d'accord avec cet élargissement du groupe de personnes particulièrement visées par l'accessibilité universelle ?

Cette question représente un enjeu élevé car en désignant comme groupe particulièrement visé **les personnes susceptibles d'éprouver des limitations** (au lieu des personnes handicapées), cette proposition fait de l'accessibilité universelle un enjeu de société puisque nous sommes tous susceptibles d'éprouver un jour ou l'autre des limitations au regard des justifications apportées ci-dessus.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

La proposition a été acceptée à l'unanimité.

La question 6 est stipulée ainsi : Pourquoi ? Pour faire quoi ?

Proposition des auteurs : « de réaliser des activités… » _____ JUSTIFICATION Un produit, un procédé, un service, un environnement ou une information n'est pas accessible en soi. C'est dans la réalisation d'activités par des utilisateurs aux caractéristiques variées que le caractère d'accessibilité universelle pourra être évalué.

Cette question présente un enjeu modéré**.** En effet**,** cette précision terminologique sur l'utilité de l'accessibilité universelle est importante puisqu'elle indique le contexte dans lequel elle pourra être évaluée, plus précisément dans la réalisation d'activités.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

La proposition a été acceptée à l'unanimité.

Critères généraux d'évaluation du caractère d'accessibilité universelle
A) Premier critère
Proposition des auteurs : « (réaliser une activité) de façon autonome » _____ JUSTIFICATION « L'autonomie est la capacité d'une personne à décider, à mettre œuvre ses décisions et à satisfaire ses besoins particuliers sans sujétion à autrui », c'est-à-dire sans être soumis à ce tiers, être sous sa domination ou encore être contraint par sa volonté ou par son pouvoir (Rocque, Langevin, Drouin et Faille, 1999). La réalisation autonome n'exclut pas l'entraide, ni le recours à des habiletés alternatives ou à des aides techniques ou technologiques, ni même de confier librement à un tiers de prendre une décision ou de réaliser une action pour soi (autonomie déléguée).
B) Deuxième critère
Proposition des auteurs: «et d'obtenir des résultats équivalents » _____ JUSTIFICATION

Il est proposé ici que l'obtention de résultats équivalents soit considérée comme l'autre critère général et multidimensionnel d'évaluation du caractère d'accessibilité universelle. Il existe en effet plusieurs critères qui permettent de juger des résultats obtenus, tels que : l'utilité à atteindre des buts, l'utilisabilité qui comprend l'efficacité, l'efficience et la satisfaction, la facilité d'utilisation et l'utilité perçue, la facilité d'apprentissage et de compréhension, l'acceptabilité, l'attractivité, la présence de facilitateurs et l'absence d'obstacle, etc. Une classification en trois grandes catégories (utilité – utilisabilité – acceptabilité) a été proposée, mais les frontières qui les séparent sont à préciser.

Ces deux questions **A et B** présentent chacun un enjeu élevé du fait de la variété de critères d'évaluation de l'accessibilité universelle proposée dans la littérature de sorte qu'il est difficile de s'y retrouver. Ces deux critères généraux d'évaluation pourraient pour selon nous servir d'une part à classifier des sous critères et, d'autre part, à s'assurer qu'ils soient bien couverts par les sous critères choisis. L'accessibilité universelle est considérée comme un concept multidimensionnel du fait de la diversité des points de vue alimentant le débat sur sa conceptualisation (Anderson et al., 1983). Ainsi donc, l'on peut aisément constater que plusieurs critères issus de différentes disciplines sont utilisés pour juger des résultats obtenus.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES EXPERTS

Les deux propositions ont été acceptées à l'unanimité.

Annexe 8

DOCUMENT POUR DONNER VOTRE JUGEMENT OU VOTRE APPRÉCIATION(Questionnaire aux juges)

Dans cette présente, il s'agit pour vous après savoir lu le document A de donner votre avis sur les deux propositions qui n'ont pas fait l'unanimité chez les experts consultés.

1- **Première Proposition contestée :**

À la question 4 :

Quatrième exigence terminologique
4. Pour quel contexte social?
Réponse : dans une approche inclusive JUSTIFICATION L'approche inclusive fait référence au contexte d'utilisation, soit un contexte d'inclusion sociale, scolaire, professionnelle, en transports, en loisirs, etc. Par inclusion, on entend la présence et la participation de tous les acteurs dans la vie sociale, économique, politique et culturelle. Il est souvent souligné que l'accessibilité universelle peut favoriser l'inclusion et, inversement, qu'une société inclusive a intérêt à se doter d'une politique d'accessibilité universelle.

Dans une approche inclusive. Cette réponse originale à la question 4 est une prescription adressée au design pour concevoir un produit, service, environnement, etc.).

En des contextes inclusifs. Cette formulation proposée par l'expert X est plus orientée (ce qui semble la même prescription, mais formulée autrement). Cette proposition correspond à celle de notre expert A .

Justification de l'expert A :

« Je demeure perplexe à utiliser l'approche inclusive qui est davantage une façon de faire qu'un contexte. Je saisis l'argumentaire, mais une approche n'est pas un contexte d'utilisation. Je ne crois pas que l'expression approche inclusive permet d'identifier le contexte d'utilisation. Une approche est une manière d'aborder un sujet ou un problème et non un contexte d'utilisation. On se rapproche de la visée…vers l'inclusion et non des contextes d'utilisation ».

VOTRE AVIS

Nous vous invitons à ce niveau à trancher en nous donnant votre avis sur ces deux réponses pour déterminer le contexte social de l'accessibilité universelle.

Laquelle des deux terminologies correspond au contexte social de l'accessibilité universelle ? Justifier votre réponse ?

c) ***Dans une approche inclusive***
d) ***En des contextes inclusifs***

2-Deuxième situation

La question 5

Cinquième exigence terminologique
5. Pour quelle population l'accessibilité universelle est-elle souhaitée ?
Réponse : « permet **à toute personne** » (Cet élément de la définition, simple en apparence, doit être précisé pour devenir opérationnel. Il est proposé que l'expression « *À toute personne* » fait référence à 5.1) *tous les utilisateurs potentiels*, 5.2) *quelles que soient leurs caractéristiques*, 5.3) *notamment ceux susceptibles d'éprouver des limitations*.)
5.1a) ***tous les utilisateurs potentiels*** _____ JUSTIFICATION L'accessibilité universelle est souvent présentée comme *étant pour tous, tout le monde, for everybody, all people*. Cette volonté de n'exclure personne ne doit cependant pas tomber dans un excès aussi irréaliste qu'inutile. En effet, le caractère d'accessibilité universelle n'est pas recherché pour les personnes auxquelles il n'est pas destiné parce qu'elles n'en sont pas habilitées ou autorisées par la loi (par exemple, le poste de pilotage d'une auto n'est pas conçu pour les enfants). L'adjectif « potentiels » exclut donc les personnes qui ne sont pas habilitées ou autorisées.

Pour l'expert X, cette justification ne lui convient pas.

Justification de l'expert X :

« Plutôt non. Il me semble que la définition doit être plus inclusive que restrictive. Dans toutes les situations de vie, il y a des personnes habilitées ou non à réaliser des activités selon les critères associés à cette situation, comme vous l'avez démontré. Cependant dans une définition venant définir l'accessibilité universelle, celle-ci devrait **se centrer à identifier ce que la définition assure** plutôt que ce que la définition restreint. Elle vient assurer la dignité, le respect des droits humains et cela n'est pas excessif ou inutile. Ainsi, je suis d'accord avec l'expression « toute personne », mais je n'adhère pas à la façon de la définir. L'accessibilité universelle est **une visée idéale**, ce vers quoi **on doit tendre**, même si cela peut sembler utopique. Je trouve que votre phrase « *Cette volonté de n'exclure personne ne doit cependant pas tomber dans un excès aussi irréaliste qu'inutile* » n'est pas nécessaire. Elle vient même réduire la portée visionnaire de l'accessibilité universelle. Pour ma part, cette façon de le dire peut heurter.

Aussi, le caractère d'accessibilité se doit d'être lié davantage aux contextes et aux « produit, procédé, service, environnement ou de l'information » plutôt qu'aux personnes. Parce que la visée est de rendre les « produit, procédé, service, environnement ou de l'information » pour tous. »

Notre réponse à l'expert X :

« Les auteurs ont voulu que la définition de l'accessibilité universelle puisse être utilisable au plan légal, c'est pourquoi il est précisé que toute personne correspond à tout utilisateur potentiel, c'est-à-dire un utilisateur habilité ou admissible selon les lois ou règlements en vigueur. Il est difficile de comprendre en quoi ça pourrait heurter quelqu'un. Ça peut être frustrant, mais pas insultant ». Nous avons donné l'exemple du poste de pilotage d'une auto qui n'est pas conçu pour les enfants). L'adjectif « potentiels » exclut donc les personnes qui ne sont pas habilitées ou autorisées ».

VOTRE AVIS

Selon vous :

a) Vaut-il mieux maintenir la précision *tous les utilisateurs potentiels* et la justification proposée par les auteurs du GDA ?

b) Ou vaut-il mieux retirer cette précision, comme le souhaite l'expert A et conformément à ce qui est présenté dans la littérature, c'est-à-dire que l'accessibilité est recherchée « *pour tous, tout le monde, for everybody, all people »* ?