

# Conception inclusive :

## Questions clés à se poser lorsqu'on conçoit des initiatives



### Je conçois des politiques, des programmes ou d'autres initiatives

Dans votre travail, il est important que vous preniez le temps de vous poser certaines questions clés pour vous assurer de ne rien laisser au hasard. Idéalement, cette réflexion active devrait faire partie intégrante de votre façon de travailler et ne devrait pas être un simple ajout à la fin du processus.

#### Développer le réflexe de l'inclusion



Vous devez développer et exercer votre « réflexe d'inclusion » afin que l'inclusion et le sentiment d'appartenance deviennent prioritaires, même lorsque vous subissez beaucoup de pression. C'est un peu comme apprendre à faire du vélo. Au début, il faut penser à chaque étape, soit apprendre à monter sur le vélo, à tenir le guidon et à garder l'équilibre lorsqu'on commence à pédaler. Toutefois, une fois la mémoire musculaire acquise, on peut suivre toutes ces étapes sans y penser, même quand il faut le faire rapidement. C'est la même chose pour l'inclusion : vous devez en développer le réflexe de manière à tenir compte de tous les éléments nécessaires, même lorsque vous devez travailler rapidement.

#### Concevoir en tenant compte des utilisatrices et utilisateurs



La conception axée sur la personne et l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) sont indissociables. En plaçant les **personnes** au cœur de votre conception, vous prenez en compte les expériences vécues par celles et ceux qui bénéficieront d'un programme ou d'un service. L'ACS Plus permet de réfléchir à la façon dont les facteurs identitaires, comme le sexe, la race, l'orientation sexuelle, le statut socioéconomique, l'incapacité, etc., interagissent et sont liés et sont liés à des facteurs structurels et contextuels.

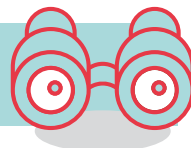


Outil de travail : DDN2-J21



En comprenant comment tous ces facteurs sont reliés et interagissent pour former les expériences de vos utilisatrices et utilisateurs, vous pouvez concevoir vos produits et vos services d'une manière beaucoup plus intentionnelle. Étant donné que les facteurs qui ont une incidence sur l'expérience d'une personne sont très nombreux, il est difficile de regrouper les gens en fonction d'une seule caractéristique. Concevoir en tenant compte des personnes les plus touchées ou les plus marginalisées est une bonne stratégie pour améliorer votre compréhension des problèmes systémiques auxquels les gens se heurtent lorsqu'ils souhaitent utiliser votre produit ou service ou y accéder. Idéalement, la création d'un produit ou d'un service se fait en collaboration avec diverses personnes et avec des utilisatrices et utilisateurs pour apprendre de leur expérience. Il s'agit de mettre en pratique l'adage issu du mouvement de défense des droits des personnes en situation de handicap « rien à propos de nous sans nous », du mouvement de défense des droits des personnes en situation de handicap « rien à propos de nous sans nous ».

## Intégrer l'accessibilité dès le départ



L'ACS Plus est une approche axée sur la personne qui peut aider à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur différents groupes de personnes. Les utilisatrices et utilisateurs ayant des besoins particuliers devraient être mis à contribution dès le début afin que le service offert convienne à tout le monde.

Par exemple, les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran pour accéder à un site Web doivent pouvoir bénéficier d'un contenu et de programmes adaptés à leurs besoins. [Le carrefour de l'accessibilité](#) (lien GCpédia) et [La boîte à outils de l'accessibilité numérique](#) proposent également des outils et des recommandations claires pour vous aider à intégrer l'accessibilité dès le départ.

## Bien administrer les données



La qualité d'une analyse d'inclusion correspond à la qualité des données. En collectant, en évaluant et en mettant en commun des données ventilées<sup>1</sup>, vous pouvez approfondir votre analyse en améliorant votre compréhension de l'expérience de personnes de différents groupes. Il est important d'examiner comment des facteurs d'identité multiples et qui se chevauchent peuvent accentuer des formes d'oppression. C'est ce qu'on appelle parfois l'**intersectionnalité**. Administrer adéquatement les données et se servir des données de manière responsable améliore l'analyse, ce qui aide à concevoir de façon inclusive.

De plus, il est essentiel de respecter la vie privée et l'emploi du temps des personnes lors de la collecte des données. Le gouvernement du Canada recueille des données très personnelles au sujet de vraies personnes et de leur vraie vie; la population lui fait confiance pour qu'il gère ces données de manière responsable et éthique.



<sup>1</sup> Les données ventilées sont des données réparties en fonction de critères tels que l'âge, la race, l'ethnicité, le revenu, le niveau d'instruction, etc. ([Femmes et Égalité des genres Canada](#))

## Collaborer à grande échelle



Aucune personne, aucune équipe, ni aucun ministère ne possède toutes les réponses. Pour concevoir de manière inclusive, il faut intégrer un ensemble de points de vue provenant de toute l'administration publique et de l'extérieur de celle-ci. Vous devez toutefois garder à l'esprit lorsque vous sollicitez cette collaboration que certaines personnes pourraient ne pas vouloir divulguer leur origine culturelle ou leur situation de handicap. Par exemple, il peut être pénible pour une partie intéressée d'examiner un produit ou un service et de fournir des commentaires pour indiquer si celui-ci est raciste ou offensant de quelque autre façon. Il est donc essentiel d'établir et de maintenir la confiance dans vos relations avec vos partenaires.

Intégrez diverses perspectives dans vos activités de mobilisation et tenez compte du fait que les méthodes de conception traditionnelles, par exemple les entrevues et les sondages, y compris celles qui sont axées sur la participation, pourraient ne pas répondre aux besoins de certaines personnes. Les concepteurs et conceptrices doivent absolument comprendre les façons dont les différentes parties prenantes interagissent entre elles, y compris les dynamiques de pouvoir en jeu, et de quelle façon elles peuvent contribuer au processus de conception. Cet aspect est particulièrement important lors des séances de conception conjointe avec d'autres.

Il y a beaucoup de facteurs à prendre en considération, et il est facile de tomber dans les suppositions. Vous pouvez atténuer ce risque en invitant les points de vue d'autres personnes et en prenant le temps de répondre à certaines questions clés. Rappelez-vous qu'il s'agit d'une tâche qui n'est jamais terminée; vous passerez toujours à côté de quelque chose, et le monde évolue sans cesse. Vous devriez viser l'excellence de manière continue plutôt que la perfection (qui est inatteignable).

**Voici des questions clés pour vous aider à lancer le processus.**

## À l'étape de l'analyse



**Quel est le problème (par exemple une lacune dans le service) que vous essayez de régler? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.**

**Qui a déterminé qu'il s'agissait d'un problème? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.**

**De qui la définition du problème reflète-t-elle le point de vue?  
Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.**

**De quoi ont besoin les personnes qui utilisent votre politique, programme ou initiative et que doivent-elles savoir ou pouvoir faire pour y avoir accès?  
Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.**

**Faites-vous des suppositions au sujet de l'homogénéité des utilisatrices et utilisateurs?  
Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.**

**Connaissez-vous le profil démographique ethnoculturel des utilisatrices et utilisateurs?  
Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.**

**Les personnes que vous avez sélectionnées forment-elles une équipe diversifiée et instaurez-vous une culture d'inclusion au sein de votre équipe? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.**

**Avez-vous consulté diverses personnes qui pourraient éventuellement être des utilisatrices et utilisateurs de votre initiative? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.**

## Aux étapes de la conception et de l'élaboration



Certains groupes risquent-ils d'être désavantagés à cause de la façon dont vous concevez votre produit ou service? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Quels sont les enjeux structurels ayant contribué à l'inégalité et au désavantage dans le travail de conception antérieur (par exemple le racisme, le colonialisme, le sexisme)? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Comment pouvez-vous reconnaître ou gérer ces aspects dans votre travail de conception? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Les images et les illustrations que vous utilisez reflètent-elles positivement l'expérience d'une population diversifiée? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Qui avez-vous consulté pendant la conception et pour le choix des images et des illustrations? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Utilisez-vous des exemples, un langage et des symboles qui remettent en question les stéréotypes? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

En quoi la langue employée dans vos documents ou dans le matériel promotionnel encourage-t-elle ou décourage-t-elle la clientèle racisée? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Avez-vous consulté d'autres membres du personnel, équipes ou dirigeantes et dirigeants communautaires? Menez-vous trop de sondages ou de consultations auprès des mêmes groupes de façon répétée? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Utilisez-vous des concepts ou des termes propres à une culture qui devraient être mieux expliqués ou définis? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Des biais font-ils en sorte que le produit ou le service favorise certains groupes de personnes? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Vos produits de communication sont-ils inclusifs et accessibles aux personnes et aux populations de diverses origines culturelles, compte tenu des risques de malentendu et de mauvaise interprétation? Le matériel et les éléments de communication visuels comportent-ils des images positives qui font la promotion de l'équité et qui brisent les stéréotypes? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

## Aux étapes de la mise en œuvre et de l'évaluation



Faites participer à vos essais un échantillon diversifié d'utilisatrices et utilisateurs. Dans la mesure du possible, ces personnes devraient représenter les utilisatrices et utilisateurs réels (par exemple, si le site Web est conçu à l'intention des personnes âgées, votre échantillon devrait inclure des personnes appartenant à ce groupe).

Votre produit ou service a-t-il permis d'atteindre le résultat souhaité?  
Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous.

Assurez-vous de disposer de données ventilées sur le genre et la diversité afin d'évaluer le succès de votre produit ou service. Grâce à ces données, vous pourrez aussi déterminer et analyser les tendances que vous pouvez adopter pour tenir compte de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion dans votre conception.

## Cerner ses lacunes en matière d'apprentissage



Le présent outil de travail vous a-t-il permis de cerner des lacunes dans vos connaissances, vos compétences ou vos attitudes? Indiquez votre réponse dans l'espace ci-dessous. Répondez de manière précise; établissez une liste que vous pourrez montrer à votre gestionnaire pour discuter de vos besoins en apprentissage.