

**Recueil public pour le quatrième examen
de la *Loi sur l'accessibilité pour les
personnes handicapées de l'Ontario*
(LAPHO)**

31 MAI 2023

Table des matières

Recueil public pour le quatrième examen de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO).....	1
Contexte et approche globale	3
Espaces politiques adjacents.....	3
Vue d'ensemble	3
Principaux résultats	4
Autres modèles de gouvernance	8
Vue d'ensemble	8
Principaux résultats	8
Conclusion.....	10
Notes de fin	12

Contexte et approche globale

Deloitte a été chargée d'aider l'examineur indépendant à mener à bien le quatrième examen de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le travail consistait à élaborer des stratégies de haut niveau, à effectuer des recherches et des analyses, à créer un outil d'évaluation et à synthétiser les résultats. L'objectif de ce recueil était de présenter une synthèse des principales conclusions tirées de cette analyse, qui a servi de base à l'examineur indépendant pour formuler ses recommandations.

Dès le départ, notre équipe a travaillé avec l'examineur indépendant, Rich Donovan, et son équipe pour créer un cadre d'évaluation (aspirations et portée, domaines d'impact, mécanismes de réussite) et des choix stratégiques clés, en s'inspirant des premiers commentaires des intervenants et en menant des recherches secondaires préliminaires sur l'état actuel de l'accessibilité et du handicap. Nous avons travaillé de manière itérative, en étroite collaboration avec l'examineur indépendant, en incorporant les idées issues de la participation des intervenants, en complétant par des recherches ciblées et en affinant conjointement les recommandations potentielles.

Conformément aux six principes directeurs énoncés dans l'étude, l'analyse menée par Deloitte, guidée par l'examineur indépendant, a mis l'accent sur la recherche dans deux domaines :

1. **Espaces politiques adjacents** : Pour les thèmes stratégiques établis, des recherches ont été menées afin d'explorer les pratiques industrielles, les réussites et les enseignements tirés des espaces politiques, des pays et des organisations, en dehors de l'accessibilité.
2. **Autres modèles de gouvernance** : Testé et évalué comment une plus grande implication du gouvernement fédéral dans la réglementation de l'accessibilité pourrait créer des améliorations significatives pour les personnes handicapées en recherchant 1) le niveau de participation de la réglementation fédérale au Canada par rapport à d'autres espaces politiques 2) comment le handicap est réglementé dans d'autres pays 3) le type de modèle de gouvernance le plus approprié pour initier l'action.

Espaces politiques adjacents

Vue d'ensemble

À l'aide du cadre d'évaluation élaboré conjointement, notre analyse a mis l'accent sur neuf choix stratégiques thématiques à prendre en considération pour l'avenir de la LAPHO. Il s'agit des données sur l'accessibilité, des expériences vécues, de l'environnement bâti, de

la définition de la réussite, de la responsabilité, des incitations et de la conformité, du plan d'action, du modèle de financement et de l'affectation des ressources.

Dans le cadre de la recherche, nous avons mis l'accent sur les organisations gouvernementales, à but non lucratif et privées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du domaine de l'accessibilité. Sur le plan géographique, nous avons mis l'accent sur le Canada, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni et les États-Unis. Nous avons exploré 32 études de cas au total dans huit pays en suivant les neuf choix thématiques. L'accent a été mis sur les domaines clés de **l'expérience vécue, de l'obligation de rendre des comptes, des incitations et du respect des règles**, les autres domaines ayant fait l'objet d'une analyse moins approfondie.

Nous avons résumé ci-dessous les principales réussites et les enseignements tirés.

Principaux résultats

Expérience vécue : Comment faciliter la mise en place d'un environnement permettant d'obtenir, de tester, d'évaluer et d'exprimer de manière fiable les expériences vécues par les personnes handicapées?

La collecte d'expériences auprès des prestataires et des bénéficiaires permet d'orienter l'élaboration des politiques. Par exemple, dans des domaines tels que les caractéristiques des produits, les tests médicaux et les solutions technologiques, la partialité des données est fréquente dans les conceptions par défaut des utilisateurs. Par conséquent, l'intégration des expériences vécues devient importante pour cibler et rectifier les préjugés.¹ Les résultats sont probants lorsque les personnes confrontées à des limitations s'engagent activement en tant qu'experts, en remettant en question les hypothèses et en coproduisant des initiatives, comme le montre le programme britannique « Fulfilling Lives ». ² En outre, les recueils ciblés d'expériences vécues fournissent des preuves irréfutables de l'impact, bénéficiant à l'ensemble de la population et générant des possibilités économiques.³

Établir l'obligation de rendre des comptes : Comment pourrions-nous faire participer les intervenants en tant que clients afin d'accroître la responsabilité et de faciliter le respect des règles (p. ex., éducation, formation, soutien du gouvernement, prise en compte des besoins particuliers)?

En s'appuyant sur le cadre potentiel en cinq étapes appelé SHIFT, qui englobe l'influence sociale, l'habitude, le moi individuel, les sentiments/la cognition et la tangibilité, les intervenants peuvent participer efficacement à un changement de comportement.^{4,5} En outre, l'utilisation d'un logiciel d'évaluation de l'externalisation pourrait constituer un

moyen rentable et évolutif de responsabiliser les entreprises. Un partenariat avec des sociétés d'évaluation du secteur privé pour évaluer et promouvoir l'accessibilité des entreprises pourrait inciter le secteur privé à prendre des mesures et améliorer l'expérience des personnes handicapées.⁶ Enfin, l'obligation de rendre des comptes à grande échelle sur les questions sociales nécessite une campagne dédiée et soutenue, marquée par un engagement transparent du public et des médias sociaux, avec la possibilité pour une seule organisation d'être le fer de lance de cet effort de transformation.^{7,8}

Incitations et conformité : Quels mécanismes d'incitation pourrions-nous créer pour favoriser le respect des règles et l'évolution des comportements des intervenants (en dehors des personnes handicapées)?

Pour favoriser l'évolution des comportements, la clarté réglementaire fournit l'incitation nécessaire pour encourager l'adoption par les consommateurs, en s'attaquant aux obstacles liés au caractère abordable et à l'accès aux produits.⁹ En outre, l'utilisation d'outils tels que l'ingénierie sociale, la psychologie et le marketing permet d'avoir une influence efficace sur la prise de décision et de soutenir le respect des politiques. En définissant les résultats, en comprenant le contexte, en élaborant des interventions et en menant des essais de contrôle randomisés, le processus d'établissement d'une incitation devient réalisable.^{10,11} Enfin, l'exploration de solutions numériques rentables, comme la technologie de l'externalisation, incite à un plus grand respect des mesures publiques pour le bien-être des citoyens.¹²

Données sur l'accessibilité : Comment pourrions-nous recueillir et partager de manière cohérente des données (qualitatives et quantitatives) sur les lacunes et les progrès globaux en matière d'accessibilité?

Dans les situations où les problèmes dépassent les frontières internationales, comme dans le cas de la COVID-19, le partage des données, qu'elles soient anonymes ou non, offre la possibilité de favoriser un discours ouvert et une prise de décision éclairée. L'utilisation d'un tableau de bord public, tel que le CDC COVID Tracker, pour agréger et visualiser les données nationales, s'avère efficace pour communiquer les progrès réalisés sur les questions sociales et améliorer la compréhension du public.¹³ Enfin, en s'inspirant de la Nouvelle-Zélande, l'affectation de ressources à la création d'un tableau de bord interactif pour le partage public et la visualisation des données sur l'accessibilité témoigne d'un engagement en faveur de la transparence et facilite des discussions fructueuses.¹⁴

Environnement bâti : Comment pouvons-nous répondre aux préoccupations concernant les environnements bâtis existants et planifier les nouveaux développements?

La mise en place d'une infrastructure technologique est une approche efficace pour surmonter les obstacles auxquels sont confrontées les populations présentant des limitations, en particulier dans les zones rurales.¹⁵ Cette approche minimise la nécessité de procéder à des adaptations coûteuses et fastidieuses des environnements bâtis existants. En outre, pour promouvoir l'accessibilité dans les nouveaux développements et les bâtiments existants, le soutien du gouvernement en termes de conception et d'assistance technique pour les concepteurs et les entrepreneurs avant la construction est important.¹⁶ Ce soutien permet d'optimiser l'utilisation du capital et d'améliorer l'expérience globale des personnes handicapées.

Définir la réussite : Comment pouvons-nous mieux définir ce qu'une bonne accessibilité signifie pour les intervenants et l'urgence du changement?

Définir et actualiser des résultats mesurables est essentiel pour reconnaître les défis sociaux et y collaborer. Par exemple, le Quintuple Aim dans le domaine des soins de santé illustre la manière dont la définition des mesures en tant qu'étoile polaire clarifie les idées fausses, facilite l'adhésion du secteur et favorise la compréhension mutuelle pour faire progresser l'amélioration des soins de santé.^{17, 18} Toutefois, pour déterminer l'admissibilité à l'aide sociale, il est facile de s'ancrer dans une seule statistique, comme le seul de la pauvreté. Pourtant, les personnes et les familles ont des besoins diversifiés en matière de santé, d'éducation, de niveau de vie et de facteurs sociaux, ce qui nécessite une approche globale.¹⁹ Compte tenu de l'influence des facteurs physiques, économiques et culturels sur les questions sociales complexes, il est souvent impossible de diriger toutes les parties concernées vers une définition unique. Il convient donc de faire preuve de souplesse afin de prendre en compte d'autres indicateurs pertinents et d'aborder la complexité de manière efficace.¹⁷

Plan d'action : Comment le gouvernement de l'Ontario peut-il mieux élaborer, centraliser et communiquer un plan d'action durable pour l'accessibilité?

Pour parvenir à un changement durable des systèmes, la collaboration entre les organisations publiques et privées est cruciale. Cela nécessite une construction progressive sur plusieurs années, intégrant des outils essentiels tels que la fiscalité, la conformité et le marketing. Une approche en quatre volets peut guider l'élaboration d'un plan de changement de système, comprenant la définition du système, la cartographie de ses complexités, la réalisation d'une analyse approfondie et la mise en

œuvre d'actions tangibles.^{20,21} En outre, la communication transparente et visuelle des progrès réalisés par le gouvernement est efficace pour la mise en œuvre de la politique, car elle permet de suivre les progrès et de faire respecter l'obligation de rendre des comptes,^{22,23} ce qui garantit que les intervenants sont informés et participent, et favorise un sentiment de responsabilité partagée tout au long du processus.^{24,25}

Modèle de financement : Comment pourrions-nous développer un modèle de financement pour soutenir les intervenants qui tiennent compte de manière réaliste des coûts économiques et des risques (p. ex., pour l'environnement bâti)?

Les obligations à impact social, un mécanisme de financement pour la mise en œuvre de programmes sociaux, favorisent les partenariats multisectoriels entre les gouvernements, les entreprises, les investisseurs privés, les prestataires de services et les entreprises sociales. Des programmes sociaux tels que le Fonds de finance sociale pourraient être étudiés davantage afin de remédier aux préjugés systémiques et aux inégalités historiquement présents dans les systèmes financiers et les décisions d'investissement concernant les personnes handicapées.²⁶ Cette approche collaborative encourage la gestion du rendement et met l'accent sur les résultats.²⁷ Dans certains modèles, les consommateurs supportent des frais pour compenser les coûts encourus par les fournisseurs de services, comme le montre la nouvelle surtaxe de l'Ontario sur les cartes de crédit.²⁸ De même, le secteur du transport aérien a réussi à mettre en place des redevances à la consommation pour financer l'entretien et la maintenance des infrastructures aéroportuaires. Ces exemples montrent que l'intégration de frais dans les transactions des consommateurs peut être une stratégie efficace pour soutenir les programmes sociaux et l'entretien des infrastructures sans effets négatifs importants sur la demande.²⁹

Allocation des ressources : Comment pourrions-nous guider plus efficacement les responsables gouvernementaux pour qu'ils investissent des ressources dans la résolution des problèmes qui ont le plus d'impact?

La réponse de la Nouvelle-Zélande à la pandémie de COVID-19 donne de bons exemples, avec de bons résultats en matière de santé publique et d'économie, grâce à l'accent mis sur les principes fondamentaux de leadership et de partenariat, d'action collective, de consensus politique et de réforme de l'infrastructure.³⁰ De même, la Stratégie nationale du Canada sur les infrastructures essentielles encourage les actions cohérentes et complémentaires entre les différents paliers de gouvernement et l'industrie par l'entremise de la coopération.³¹ Enfin, la collecte d'un grand nombre de données auprès des personnes confrontées à des problèmes sociaux, comme le montre

l'approche de l'Australie en matière d'égalité entre les hommes et les femmes, aide les gouvernements à établir des priorités dans l'allocation des ressources.³² Ces expériences soulignent l'importance du leadership, des partenariats, de la prise de décision fondée sur des données et d'une gouvernance efficace pour obtenir des résultats sociaux positifs.

Autres modèles de gouvernance

Vue d'ensemble

Nous avons exploré les considérations relatives à une plus grande participation du gouvernement fédéral dans la réglementation de l'accessibilité pour les personnes handicapées en effectuant des recherches :

1. **Participation du gouvernement fédéral canadien dans des espaces politiques adjacents** : Évaluation d'études de cas dans divers domaines politiques (hors du handicap) où la réglementation s'étend à différents niveaux de responsabilité fédérale et provinciale.
2. **La réglementation liée aux personnes handicapées dans d'autres pays** : Évaluation d'études de cas dans différents pays afin de cibler les éléments qui relèvent de chaque territoire de compétence. Le processus de sélection du territoire de compétence consistait à s'assurer que le pays avait a) une démographie similaire b) un système de gouvernement similaire.
3. **Un modèle de gouvernance applicable qui peut mettre en œuvre l'action** : Évaluation de trois types de modèles différents que le ministère peut mettre en œuvre pour favoriser l'autorité et l'appropriation des recommandations.

Principaux résultats

1. **Participation du gouvernement fédéral canadien dans des espaces politiques adjacents**

La structure réglementaire actuelle en matière de handicap en Ontario consiste en un contrôle fédéral pour les organisations régies par la LCA (*Loi canadienne sur l'accessibilité*) et un contrôle provincial pour toutes les autres organisations non régies par la LCA, soumises aux normes de la LAPHO (le secteur privé réglementé par la province et la fonction publique de l'Ontario).

Pour envisager un état futur potentiel, nous avons ciblé plusieurs études de cas dans divers espaces politiques ayant différents niveaux de réglementation fédérale et provinciale, y compris la sécurité alimentaire, la TVH, la réglementation des aliments et des médicaments, la légalisation du cannabis et l'assurance-emploi.

Chaque étude de cas avait ses propres raisons de rechercher une plus grande participation du gouvernement fédéral. Les raisons les plus fréquentes sont la rationalisation des procédures administratives, la mise en œuvre de réglementations plus cohérentes pour alléger la charge pesant sur les petites entreprises, et la consolidation des mesures d'application et de conformité. Par exemple, dans le cas de l'assurance-emploi, on est passé d'une réglementation essentiellement provinciale à une réglementation fédérale afin d'établir un système uniforme à l'échelle nationale. Le système précédent, qui s'appuyait sur des programmes provinciaux, présentait des critères d'admissibilité, des niveaux de prestations et des pratiques administratives variables. Le programme national d'assurance-emploi est considéré comme plus efficace et plus rentable que les multiples programmes provinciaux. Il a également permis à tous les travailleurs du pays d'avoir accès à des niveaux similaires d'aide au revenu et de prestations.³³

2. La réglementation liée aux personnes handicapées dans d'autres pays

Aucun pays ne s'est imposé comme leader dans la conception d'un avenir où les obstacles à l'accessibilité sont évités et éliminés, permettant ainsi aux personnes handicapées de mener une vie sans restriction dans les domaines social, économique et institutionnel. Par conséquent, il n'existe aucune preuve concluante que l'adoption de structures de gouvernance d'autres territoires de compétence produirait de meilleurs résultats pour les personnes handicapées. Toutefois, malgré cette limitation, l'étude de la manière dont les autres pays répartissent les responsabilités au sein de leurs paliers de gouvernement respectifs a permis d'obtenir des renseignements précieux.

L'analyse s'est portée sur quatre pays : Australie, Nouvelle-Zélande, Danemark et Finlande. Ces pays présentent des degrés variables de collaboration entre les gouvernements fédéral et provinciaux. Dans l'ensemble de ces territoires e compétence, il a été constaté que trois éléments clés relevaient de la responsabilité des différents paliers de gouvernement : 1) les normes d'expérience, 2) le financement et 3) l'application et le respect des règles.

En Australie, par exemple, la réglementation en matière de handicap est dirigée par le gouvernement fédéral, avec le soutien des États et des territoires. La loi de 1992 sur la discrimination à l'égard des personnes handicapées (Disability Discrimination Act 1992 - DDA) est le principal texte législatif au niveau fédéral qui régit l'emploi, l'éducation, l'hébergement et l'accès aux biens et aux services. De nombreux États/territoires disposent de leurs propres normes en matière d'emploi et de services d'aide. Le gouvernement fédéral est le chef de file en matière de financement et d'application, avec le soutien des États et des territoires.³⁴

En revanche, la structure gouvernementale de la Nouvelle-Zélande est unitaire, ce qui signifie que le gouvernement national est responsable de la définition de la législation et des normes, du financement, de l'application et du respect de la législation. Les municipalités sont chargées d'aider à la mise en œuvre de ces normes dans leur territoire de compétence, en accord avec les politiques et réglementations nationales correspondantes.^{35,36}

Parallèlement à d'autres structures de gouvernance, cette recherche a servi de source d'inspiration pour cibler les moyens par lesquels les différents niveaux de gouvernement pourraient collaborer afin d'améliorer les expériences des personnes handicapées.

3. Un modèle de gouvernance applicable qui peut mettre en œuvre l'action

Pour passer à l'action, le ministère peut mettre en œuvre différents modèles de gouvernance afin d'assurer l'autorité et l'appropriation des recommandations, notamment a) la décentralisation, où l'exécution des services est répartie dans l'ensemble de l'entreprise, au sein de groupes commerciaux et fonctionnels qui possèdent leur propre stratégie, budget et exécution b) la fédération, où un organe spécialisé possède la stratégie, le conseil et la gouvernance de l'accessibilité des employés à l'échelle opérationnelle. Remarque : Il ne s'agit pas d'une centralisation totale qui peut entraver la coordination des actions. c) la centralisation, lorsqu'il existe un organisme central spécialisé ayant l'autorité et la responsabilité de la stratégie, du budget et de l'exécution en matière d'accessibilité des salariés dans l'ensemble de l'organisation.

Grâce aux discussions avec l'examineur indépendant, nos recherches suggèrent que la meilleure approche est de poursuivre un **modèle fédéré** basé sur le contexte dans lequel la LAPHO opère. Cela permettra de créer a) un titulaire central répartissant les responsabilités, ce qui rendra les prestations plus cohérentes b) la flexibilité, l'autonomie et la responsabilisation des fonctions pour l'accessibilité des employés c) la productivité et l'efficacité en veillant à ce que la quantité de travail appropriée soit attribuée à la fonction concernée au moment opportun.

Conclusion

En accord avec l'examineur indépendant, notre objectif était d'établir des stratégies potentielles pour combler les lacunes actuelles pour les personnes handicapées. En partageant notre point de vue indépendant, nous espérons créer un impact qui compte et aider à concevoir un avenir dans lequel les obstacles à l'accessibilité sont évités et supprimés, permettant aux personnes handicapées de mener une vie sans contrainte – sur le plan social, économique et institutionnel.

Deloitte, l'un des principaux cabinets de services professionnels du Canada, fournit des services d'audit, de fiscalité, de conseil et de consultation financière. Deloitte LLP, société à responsabilité limitée de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets Deloitte Touche Tohmatsu Limited, une société privée britannique à responsabilité limitée, et à son réseau de cabinets membres, chacun d'entre eux étant une entité juridiquement distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, voir www.deloitte.com/about.

Cette publication contient uniquement des renseignements généraux et Deloitte ne fournit pas, par l'entremise de cette publication, de conseils ou de services comptables, commerciaux, financiers, d'investissement, juridiques, fiscaux ou autres conseils ou services professionnels. Cette publication ne remplace pas ces conseils ou services professionnels et ne doit pas servir de base à une décision ou à une action susceptible d'avoir une incidence sur votre entreprise. Avant de prendre une décision ou d'entreprendre une action susceptible d'avoir une incidence sur votre entreprise, vous devez consulter un conseiller professionnel qualifié. Deloitte ne peut être tenue responsable de toute perte subie par une personne qui se serait fiée à cette publication.

© Deloitte Inc. et entités affiliées.

Notes de fin

- ¹ "Everyday Gender Bias Makes Women '53% More Likely' to Develop Mental Health Problems." Mirror, March, 2019, [Women Gender Bias](#)
- ² "Evidence from the Fulfilling Lives programme: Supporting people experiencing multiple disadvantage" CFE Research and The Systems Change Action Network, May, 2022, [Fulfilling Lives UK how to design public policy and levers through cocreation lived experience committees](#)
- ³ "Committee on Economic Inclusion and Equitable Growth. 'Closing Racial Inequality Gaps.' Citi. November 2020, [Closing the Racial Inequality Gaps](#)
- ⁴ "Shifting consumer behavior to address climate change." ScienceDirect, May 2021, [Science Direct](#)
- ⁵ "What Consumer Psychology Tells Us About Social Change Movements." UWM News, March, 2021, [Psychology Climate Change](#)
- ⁶ "Yelp Makes It Easy to Find and Support Eco-Friendly Businesses with New Business Attributes." Yelp Blog, April, 2022, [Yelp Sustainable Business Review](#)
- ⁷ "Cargill and A&W Canada Partner with ALUS to Scale Climate Change Mitigation Efforts." Beef Up Sustainability, August, 2021, [A&W Canada Sustainability Campaign](#)
- ⁸ "The Tipping Points for Clean Energy and Electric Cars." Bloomberg, [Clean Energy – Cars](#)
- ⁹ « Un grand pas en avant pour l'énergie solaire produite sur place en Ontario » Association canadienne de l'énergie renouvelable, avril 2022, [Étude de cas sur l'énergie solaire en Ontario](#)
- ¹⁰ "Behavioural Insights Team." Wikipedia, [Behavioral Insights Team or Nudge Unit](#)
- ¹¹ "Ontario long-term care home ordered to find new management after failing to comply with inspection notices." CTV News Toronto, August, 2022, [Long-term care inspections](#)
- ¹² "Cycling UK. 'Fill That Hole Campaign.' Cycling UK. [Fill That Hole](#).
- ¹³ Centers for Disease Control and Prevention. [COVID Data Tracker](#).
- ¹⁴ 'Inequality in Accessibility for Disabled People.' ODI Tableau Public. [ODI Tableau Disability Dashboard](#)
- ¹⁵ Tech helps poor rural women navigate India's COVID-19 crisis. [Lifeline Tech – Reuters](#).
- ¹⁶ New Zealand Public Buildings Action Plan. [Designer and Contractor Support](#)
- ¹⁷ "On the Quintuple Aim : Why Expand Beyond the Triple Aim." Institute for Healthcare Improvement, February, 2022, [Healthcare Quintuple Aim](#)

-
- ¹⁸ "The Quintuple Aim for Health Care Improvement: A New Imperative to Advance Health Equity." JAMA (Journal of the American Medical Association), January, 2022, [Healthcare Quintuple Aim 2](#)
- ¹⁹ "Global Poverty Facts." World Vision, April 2023, [Multidimensional Poverty](#)
- ²⁰ "Building Momentum : Our Construction Plan for Future Homes." Kāinga Ora - Homes and Communities, 2022, [New Zealand Systems Change](#)
- ²¹ "The Role of Lived Experience in Creating Systems Change." Brighton Housing Trust, March, 2021, [UK The role of lived experience in creating systems change – Evaluation of Fulfilling Lives](#)
- ²² « Stratégie canadienne sur le tabac » Santé Canada, [Stratégie canadienne sur le tabac](#)
- ²³ « Historique de la lutte antitabac » Société canadienne du cancer, [Tabagisme – Société canadienne du cancer](#)
- ²⁴ "New Zealand Disability Strategy and Action Plan." Office for Disability Issues, [New Zealand Disability Strategy](#)
- ²⁵ "The National Disability Strategy 2021: Content and Reaction." House of Commons Library, January, 2023, [UK Accessibility Success](#)
- ²⁶ Gouvernement du Canada. 2023. Emploi et Développement social Canada. [Fonds de finance sociale](#)
- ²⁷ "Are Impact Bonds Delivering Outcomes and Paying Out Returns?" Brookings Institution, September, 2020, [Social Impact Bonds](#)
- ²⁸ "Credit Card Surcharge Battle Heats Up as Retailers Push to Make Shoppers Pay Fee." CBC News, October, 2022, [Ontario Credit Card Surcharge](#)
- ²⁹ "List of Airport Fees for Each Airport in Canada." Flytrippers, December, 2019, [Canada Airport Fees](#)
- ³⁰ "New Zealand's Covid strategy was one of the world's most successful – what can it learn from it?" The Guardian, April, 2022, [New Zealand Pandemic Response](#)
- ³¹ « Consolider la résilience des infrastructures essentielles du Canada » Sécurité publique Canada, juillet 2022, [Stratégie nationale sur les infrastructures essentielles](#)
- ³² "Case Study: Gender Equality Maps Darebin and Melton." Victoria State Government, October, 2020, [Gender Equality Map in Australia](#)
- ³³ Gouvernement du Canada. (2021, 2 septembre). [Programme d'assurance-emploi \(AE\). Canada.ca.](#)
- ³⁴ Disability Discrimination Act 1992 (Cth). [Documentation législative](#)
- ³⁵ Gouvernement de la Nouvelle-Zélande. Structure du gouvernement. [System of Government](#)
- ³⁶ Office of Disability Issues. Ministry of Social Development. [Our Role and Responsibilities](#)