

## Types de barrières à l'accessibilité et solutions

Les **barrières comportementales** peuvent faire en sorte que les personnes handicapées sont traitées différemment des personnes non handicapées.

Barrières comportementales	Solutions possibles
Penser que les personnes qui ont des déficiences intellectuelles ne peuvent pas prendre de décisions.	Ne pas présumer des capacités des employés ou des clients handicapés. Vérifier plutôt auprès d'eux.
Présumer qu'une personne qui a un trouble de la parole ne peut comprendre ce qu'on lui dit.	Former le personnel à interagir et à communiquer avec des personnes qui ont différents types de handicaps.
Croire que quelqu'un qui a un trouble mental ou qui est en fauteuil roulant ne peut pas être un bon employé.	Apprendre à offrir des mesures d'adaptation aux employés handicapés.
Penser qu'une personne qui a une perte de vision ne peut pas écouter des films, la télévision ou des concerts.	Se renseigner sur les technologies utiles et les différentes façons d'aider les personnes qui ont une perte de vision à profiter des films, de la télévision ou des concerts.
Éviter les personnes qui ont un handicap par peur de dire quelque chose d'inapproprié ou de les offenser.	Former le personnel à interagir et à communiquer avec des personnes qui ont différents types de handicaps.
Penser que toutes les personnes qui ont un handicap ont besoin de mesures d'adaptation coûteuses.	Se renseigner sur les différentes mesures d'adaptation destinées aux personnes handicapées. Bon nombre d'entre elles sont abordables.

Les **barrières à l'information et à la communication** sont des obstacles qui font en sorte qu'une personne handicapée ne peut pas recevoir ou comprendre facilement une information accessible aux autres.

<b>Barrières à l'information et à la communication</b>	<b>Solutions possibles</b>
<p>Les caractères sont trop petits pour être lus par une personne qui a une déficience visuelle.</p>	<p>Faciliter la lecture des documents de la vie quotidienne, comme les panneaux d'affichage et les menus, en utilisant des caractères lisibles que la plupart des gens peuvent lire.</p>
<p>Les documents en PowerPoint ou diapositives utilisés dans une présentation ne sont pas accessibles aux employés qui ont une vision partielle ou des pertes auditives.</p>	<p>Concevoir un modèle pour les présentations sur transparents en utilisant de gros caractères, des couleurs très contrastées et une mise en page simple. Fournir une description visuelle des diapositives pendant la présentation.</p>
<p>Les vidéos de présentation d'un programme ou d'un service ne sont pas accessibles aux employées qui ont une vision partielle ou des pertes auditives.</p>	<p>Ajouter des sous-titres lors de la production de vidéos. Lorsque ce n'est pas possible, fournir une transcription textuelle de la vidéo.</p>
<p>Les brochures, guides et annonces ne sont pas écrits clairement ni faciles à comprendre.</p>	<p>Utiliser un langage clair et simple dans les documents écrits. Utiliser des symboles et des images pour aider à faire passer le message. Utiliser des caractères sans empattement et éviter l'italique.</p>
<p>Les panneaux d'affichage sont compliqués, trop remplis ou prêtent à confusion.</p>	<p>Garder les panneaux d'affichage propres et clairs. Fournir l'information autrement, par exemple au moyen d'un tableau ou d'un pictogramme.</p>
<p>L'attribution de sièges complique la pleine participation aux réunions des personnes qui ont une perte auditive.</p>	<p>Asseoir les participants autour d'une table ronde pour faciliter la lecture sur les lèvres. Utiliser au besoin des amplificateurs ou des</p>

<b>Barrières à l'information et à la communication</b>	<b>Solutions possibles</b>
	appareils fonctionnels pour personnes malentendantes.
Le matériel de promotion et de communication n'est pas inclusif.	Veiller à ce que le matériel de promotion et de communication, notamment les photos et les témoignages, présente des personnes de tous âges et de toutes capacités.
Les personnes handicapées ne sont pas représentées dans les images ou ne sont pas considérées comme un public cible potentiel.	Veiller à ce que toutes les formes de matériel de promotion, comme les imprimés publicitaires, les brochures, les fichiers balados et les vidéos YouTube, soient accessibles.

On entend par **barrières technologiques** le fait qu'une technologie, ou la façon dont une technologie est utilisée, ne répond pas aux besoins des personnes handicapées.

<b>Barrières technologiques</b>	<b>Solutions possibles</b>
Les courriels et d'autres formes de communication électronique ne sont pas accessibles aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.	Veiller à ce que tous les courriels soient accessibles aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran et offrir d'autres moyens de communication.
Les graphiques et les tableaux sur les sites Web ne sont pas accompagnés de descriptions textuelles.	Fournir des descriptions au moyen de textes de remplacement pour donner l'information contenue dans les graphiques et les tableaux aux personnes qui ont une perte de vision.
Votre clientèle n'a qu'une seule façon de vous joindre (p. ex. uniquement par téléphone).	Permettre à la clientèle de communiquer avec vous de diverses façons, notamment par téléphone ou par courriel.

<b>Barrières technologiques</b>	<b>Solutions possibles</b>
Vous n'acceptez que les demandes d'emploi en ligne.	Accepter les demandes d'emploi présentées sous différentes formes.
Vous demandez à la clientèle d'utiliser des formulaires en ligne pour s'inscrire à des programmes.	Offrir à la clientèle d'autres façons de s'inscrire (p. ex. au téléphone.)

Les **barrières systémiques** sont des politiques, des pratiques ou des procédures qui font en sorte que certaines personnes ont un moins bon accès que les autres ou sont exclues.

<b>Barrières systémiques</b>	<b>Solutions possibles</b>
Des personnes handicapées sont exclues d'activités parce qu'on n'a pas tenu compte de leurs besoins au moment de la planification.	Accorder toute l'importance nécessaire à l'accessibilité au moment de planifier des activités et inviter les participants à communiquer leurs besoins spéciaux en matière d'accessibilité (p. ex. s'ils ont besoin de formulaires en ligne). Utiliser des listes de vérification des critères d'accessibilité pour planifier les activités.
Vous ne connaissez pas les différentes mesures d'adaptation dont un employé peut avoir besoin lorsqu'il reprend le travail après un congé lié à une incapacité.	Se renseigner sur les diverses mesures d'adaptation à proposer et sur les besoins précis de l'employé. Parler avec lui de ses besoins spéciaux est un bon point de départ.
Il n'y a pas de volonté forte ni d'obligation de rendre des comptes à l'égard des questions qui touchent les personnes handicapées.	Désigner une personne-ressource pour mettre en œuvre les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.
Les politiques d'embauche n'encouragent pas les demandes de la part des personnes handicapées.	Examiner les processus d'embauche actuels pour voir quelles sont les barrières et ensuite les supprimer.

<b>Barrières systémiques</b>	<b>Solutions possibles</b>
Certaines procédures peuvent avoir des répercussions sur certains employés (p. ex. l'utilisation de produits nettoyants peut causer des réactions allergiques).	Mettre en œuvre une politique d'utilisation de produits sans parfum.

Les **barrières physiques et architecturales** dans l'environnement sont des obstacles qui nuisent à l'accès physique des personnes handicapées.

<b>Barrières physiques et architecturales</b>	<b>Solutions possibles</b>
Des présentoirs ou des produits bloquent les allées et les rendent trop étroites pour qu'une personne qui utilise un fauteuil roulant ou un support de marche puisse y circuler.	Tenir compte de la circulation du personnel et de la clientèle au moment de la création de présentoirs et du stockage des produits.
Les lieux d'une réunion ou d'une activité sont inaccessibles.	Penser aux barrières potentielles dans le choix d'un lieu pour une activité. Tenir compte des toilettes, du stationnement, de l'éclairage et des indications. Ne pas se limiter à vérifier s'il y a une rampe d'accès à l'entrée.
Des éléments qui permettent l'accessibilité, comme des portes automatiques, sont brisés et ne sont pas réparés promptement.	Élaborer un plan d'entretien. Veiller à agir rapidement en cas de bris de l'équipement.
Un mauvais déneigement peut créer un obstacle temporaire devant l'entrée de l'immeuble ou dans le terrain de stationnement.	Garder les allées et les terrains de stationnement dégagés.