

Types de barrières à l'accessibilité et solutions

Les **barrières comportementales** peuvent faire 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 avoir de préjugés concernant ce que des employés ou des clients handicapés savent faire. Vérifier 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 comment offrir des mesures d'adaptation aux employés handicapés.
Penser qu'une personne qui a une perte de vision ne peut pas aimer les films, la télévision ou les concerts.	Se renseigner sur les technologies pertinentes 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 à l'intention des personnes handicapées. Beaucoup de mesures 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.

Barrières à l'information et à la communication	Solutions possibles
Des caractères trop petits pour être lus par une personne qui a une déficience visuelle.	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 personnes peuvent lire.
Des documents en PowerPoint ou des diapositives utilisés dans une présentation ne sont pas accessibles aux employés qui ont une vision partielle ou des pertes auditives.	Concevoir un modèle pour les présentations sur transparents qui utilise de gros caractères, des couleurs très contrastées et une mise en page simple. Fournir une description visuelle des diapositives pendant la présentation.
Les vidéos de présentation d'un programme ou d'un service ne sont pas accessibles aux employés qui ont une vision partielle ou des pertes auditives.	Ajouter des sous-titres lors de la production de vidéos. Lorsque ce n'est pas possible, fournir une transcription textuelle de la vidéo.
Les brochures, les guides et les annonces ne sont pas écrits clairement ni faciles à comprendre.	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.
Les panneaux d'affichage sont compliqués, trop remplis ou prêtent à confusion.	Garder les panneaux d'affichage propres et clairs. Fournir l'information autrement, par exemple, au moyen d'un tableau ou d'un pictogramme.
L'attribution de sièges fait en sorte qu'il est	Asseoir les participants autour d'une table

Barrières à l'information et à la communication	Solutions possibles
difficile pour les personnes qui ont une perte auditive de participer pleinement aux réunions.	ronde pour faciliter la lecture sur les lèvres. Utiliser au besoin des amplificateurs ou des appareils 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 la diversité de la population en ce qui a trait aux âges et aux capacités.
Les personnes handicapées ne sont pas 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 réponde pas aux besoins des personnes handicapées.

Barrières technologiques	Solutions possibles
Certains messages électroniques 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 messages électroniques soient accessibles aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran et offrir d'autres moyens de communication.
Les graphiques et les tableaux 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	Permettre à la clientèle de communiquer avec

Barrières technologiques	Solutions possibles
vous joindre (p. ex., uniquement par téléphone).	vous de diverses façons, notamment par téléphone ou par courrier électronique.
Accepter seulement les demandes d'emploi en ligne.	Accepter les demandes d'emploi présentées dans différents formats.
Demander 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 que certaines personnes ont un moins bon accès que les autres ou sont exclues.

Barrières systémiques	Solutions possibles
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 vous communiquer leurs besoins particuliers, notamment au moyen de demandes en ligne. Utiliser des listes de vérification des critères d'accessibilité pour planifier les activités.
Ne pas connaître les différentes mesures d'adaptation qu'un employé peut nécessiter lorsqu'il reprend le travail après un congé lié à une incapacité.	Se renseigner sur les diverses mesures d'adaptation à proposer. Se renseigner sur les besoins précis de l'employé. Parler à l'employé de ses besoins particuliers est un bon point de départ.
Il n'y a pas de volonté forte ni d'obligation de rendre des comptes lorsqu'il s'agit de s'occuper des questions qui touchent les personnes handicapées.	Désigner une personne-ressource pour mettre en œuvre les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.

Barrières systémiques	Solutions possibles
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.
Certaines procédures peuvent avoir des répercussions sur certains employés. Par exemple, 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.

Barrières physiques et architecturales	Solutions possibles
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.	Toujours 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.	Élaborer un plan d'entretien. Veiller à agir rapidement en cas de bris de l'équipement.
Un mauvais déneigement peut créer des barrières temporaires devant les entrées des immeubles ou dans les stationnements.	Garder les allées et les stationnements dégagés.

