



## Diversité invisible

Certains types de diversité sont invisibles, par exemple :

- santé mentale
- spectre de l'autisme
- daltonisme

Certaines personnes peuvent présenter plus d'une différence de capacité, par exemple mobilité et vision réduites.

Chaque personne est unique—il faut des services souples.

## Interactions respectueuses

- Souvent, la plus grande limite dans les capacités d'une personne, ce sont les attitudes des autres
- Au lieu de ressentir de la pitié, essayez de comprendre l'expérience de vie de la personne par l'intermédiaire d'une conversation respectueuse
- Des termes comme handicapé, infirme, malade mental, nain, et maladie peuvent être insultants ou embarrassants
- La façon la plus respectueuse d'appeler quelqu'un est par son nom
- Ne dites pas que la personne est sourde, mais plutôt qu'elle est malentendante
- Ne présumez pas des limites ou des capacités de la personne, demandez-lui si vous pouvez aider et comment
- Ne présumez pas que la personne ne peut vous entendre ou vous comprendre, mais parlez plus fort ou plus lentement si on vous le demande
- Évitez les commérages et chuchotements, ne montrez pas du doigt, ne dévisagez pas et ne prenez pas de photos



## CONCEPTION AVEC **Empathie**

### Mieux comprendre

Vidéos pour mieux comprendre :

[Inclusion, belonging and the disability revolution: Jennie Fenton](#)

[Why design should include everyone: Sinéad Burke](#)

[Able Privilege: Alan Larson](#) et [The Invisible Backpack of Able-Bodied Privilege Checklist](#)

[What is the Social Model of Disability?](#)

### Mesures d'adaptation

Bon nombre de mesures d'adaptation sont exigées par le [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario ou la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#). Engagez-vous immédiatement à offrir des mesures d'adaptation.

Ne doutez pas du besoin d'une personne pour des mesures d'adaptation. S'il est très difficile ou coûteux de les offrir, expliquez la difficulté et demandez s'il y a une autre façon de les aider.

### Réactions émotionnelles

Vous aurez peut-être affaire à des personnes fâchées, tristes, anxieuses, frustrées ou vivant d'autres émotions. Certains sujets ont du mal à comprendre les expressions faciales, le langage corporel, le jargon, les sarcasmes et les blagues.

Ne faites pas de présomptions au sujet d'un comportement. Restez calme et demandez une clarification. Expliquez ce que vous avez entendu et le sentiment que vous avez éprouvé.





CONCEPTION AVEC

# Expériences physiques



## En personne

- parlez au niveau des yeux
- demandez la permission de donner de l'aide
- offrez de prendre des notes ou d'écrire si nécessaire
- permettez aux clients de prendre rendez-vous au lieu d'attendre en ligne
- fournissez du stationnement accessible
- fournissez des endroits où s'asseoir et se reposer
- dégagez les passages et marquez-les physiquement et visuellement
- assurez-vous que les portes sont faciles à comprendre (pousser ou tirer?) et à ouvrir
- vérifiez l'accès physique des locaux

## Choisissez des locaux qui ont

- des ascenseurs et des rampes
- des portes et des corridors larges
- des portes faciles à ouvrir
- des toilettes, tablettes, éviers et comptoirs bas
- des toilettes, des tables et des bureaux hauts
- des lumières qui ne clignotent pas
- des planchers unis et à niveau





CONCEPTION AVEC

# Expériences physiques



## En ligne

- des interfaces contrôlables par la touche de tabulation (à vérifier sur clavier)
- vérifiez si on peut toujours voir clairement la tâche à accomplir quand on utilise la touche de tabulation
- assurez-vous qu'il n'y a pas d'éléments d'interface auxquels on peut accéder par la touche de tabulation, mais qu'on ne peut quitter
- utilisez une structure appropriée pour les rubriques
- ajoutez des liens d'ancrage permettant de sauter les longues listes de liens
- enlevez les limites de temps ou permettez aux utilisateurs de les prolonger
- créez de gros boutons utilisables sans dextérité
- évitez les interfaces à glisser-déposer, à toucher ou à effleurer ou offrez des moyens de remplacement

## Vous aiderez les personnes qui

- ont les bras chargés (colis, enfants, etc.)
- portent des gants (médecin, jardinier, etc.)
- mangent alors qu'elles travaillent
- ont des variations de poids et de taille
- ont des fractures ou autres blessures
- ont des dommages ou de la dégénérescence aux nerfs
- ont des pertes de coordination et de force
- ont de la douleur articulaire et une mobilité réduite
- ont des paralysies complètes et partielles
- ont subi des amputations





CONCEPTION AVEC

# Expériences audio



## En personne

- établissez un contact visuel et parlez avec clarté
- parlez à la personne et non à son interprète
- utilisez des repères visuels (par exemple, faites des gestes pour signaler que vous parlez si quelqu'un ne vous regarde pas)
- désignez une pièce calme et offrez-la au besoin
- éliminez les bruits de fond (musique, annonces, etc.)
- offrez un interprète si quelqu'un ne comprend pas une personne qui a un accent, une moustache ou dont le visage est couvert
- enlevez votre masque chirurgical lors d'une conversation
- évitez de mâcher de la gomme et de manger des bonbons
- répétez les informations aussi souvent qu'on le demande

- envisagez de reformuler ou d'utiliser un mot différent si vous devez répéter quelque chose plus de deux fois
- offrez du contenu à la fois écrit et audio

## Choisissez des lieux

- ayant de petites pièces séparées (concept ouvert, grandes pièces rendant l'audition difficile)
- ayant une absorption acoustique
- sans sources de bruit externes à proximité (aéroport, autoroute, voies ferrées, etc.)
- ayant des systèmes d'alerte audio (alarmes, systèmes d'annonces publiques, etc.) qui utilisent également des notifications visuelles
- sans bruits aigus au-dessus de 20 kHz





CONCEPTION AVEC

# Expériences audio



## En ligne

- légendes et transcription de vidéos
- offrez des vidéos en langue des signes
- écrivez clairement à un niveau d'école primaire
- illustrez des concepts complexes, si possible
- ne faites pas jouer automatiquement les vidéos ou les pistes audio
- associez des alertes audio à une alerte visuelle
- incluez des commandes de volume pour l'audio faciles à trouver et à utiliser sur un clavier
- ne créez pas d'expériences nécessitant l'écoute des utilisateurs (fournissez toujours au moins une solution de rechange)

## Vous aiderez les gens

- lorsque l'audio est désactivé
- sans haut-parleurs disponibles
- dans un environnement bruyant
- à porter des bouchons d'oreille, un casque ou une protection auditive
- avec perte auditive totale ou partielle
- dont la deuxième langue est l'anglais





CONCEPTION AVEC

# Expériences visuelles



## En ligne

- ne vous en remettez pas seulement à la vision (p. ex. organisez le contenu par couleurs ou par l'emplacement sur la page)
- pour le texte, utilisez des couleurs qui contrastent fortement avec l'arrière-plan
- [n'utilisez pas d'éléments choisis](#) (listes déroulantes)

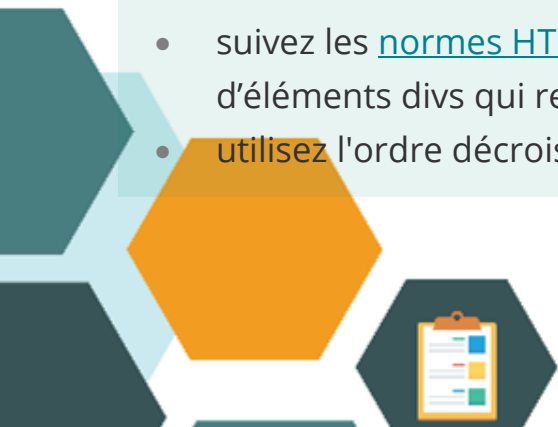
Donnez le contrôle à l'utilisateur :

- laissez à l'utilisateur le choix de faire jouer la bande vidéo ou audio
- n'ouvrez pas de fenêtres, d'onglets ou de contenus nouveaux en haut d'une page
- testez si le site avec un zoom de 200 %

Utilisez des éléments HTML pour créer la structure :

- suivez les [normes HTML](#) (p. ex. n'utilisez pas d'éléments divs qui ressemblent à des boutons)
- utilisez l'ordre décroissant des en-tête

- assurez-vous que les liens ont un sens s'ils sont lus séparément du contexte
- ajoutez une étiquette à tous les éléments de formulaire
- utilisez CSS pour les images décoratives et les balises img pour les images informatives
- [décrivez les images](#) par une légende (>140 caractères) ou alt texte (<140 caractères)
- identifiez la langue et les changements de la page avec l'attribut lang
- utilisez un titre unique pour chaque page
- assurez-vous que les ID sont uniques
- vérifiez si l'ordre du contenu est logique sans CSS (testez avec l'extension [Chrome](#) ou [Firefox](#) ou encore un lecteur d'écran comme [NVDA](#) ou [voiceover](#))





CONCEPTION AVEC

# Expériences visuelles



## En personne

- offrez de grands formats d'impression et en braille
- fournissez un éclairage lumineux pour aider à la lecture
- abstenez-vous de caresser, de nourrir ou de distraire les chiens d'assistance
- identifiez-vous lorsque vous entrez dans une pièce
- demandez la permission pour guider quelqu'un
- il ne faut pas saisir la personne - touchez le dos de la main et la personne vous prendra le coude
- informez la personne des marches ou obstacles devant elle
- donnez des directives qui ne reposent pas sur la vue, par exemple à gauche ou à droite, et indiquez la distance

## Vous aiderez les personnes qui

- éblouissement élevé à l'écran
- faible éclairage
- cécité
- faible vision
- vision partielle (un oeil, champ de vision partiel, taches sombres ou claires bloquant la vision, flou)
- daltonisme
- sensibilité à la lumière
- dyslexie







CONCEPTION AVEC

# Par l'expérience



## En personne

- mentionnez ce que les utilisateurs doivent savoir ou apporter avec eux à l'avance
- répétez les informations aussi souvent qu'on vous le demande
- envisagez de reformuler ou d'utiliser un mot différent si vous devez répéter quelque chose plus de deux fois
- ne pressez pas les personnes qui ont besoin de plus de temps
- offrez des services de prise de notes ou d'écriture si nécessaire

## Vous aiderez les personnes qui

- stress ou épuisement
- trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité
- démence
- blessure au cerveau ou accident vasculaire cérébral
- difficultés intellectuelles
- difficultés de langage et d'apprentissage
- dyslexie
- autisme
- crises causées par une lumière clignotante (épilepsie de sensibilité à la lumière)
- nausée ou vertige causé par les troubles de l'oreille interne (vestibulaire)





## CONCEPTION AVEC Par l'expérience



### En ligne

#### Navigation :

- utilisez des titres clairs pour la navigation et les formulaires
- limitez la navigation et d'autres choix à sept
- fournissez deux façons différentes de naviguer sur un site
- ne désactivez pas la fonction retour du navigateur
- utilisez une mise en page et un libellé cohérents pour chaque page
- indiquez les entrées et les sélections de texte correctes et incorrectes

#### Content:

- utilisez un [langage simple](#) (évitez les termes complexes ou expliquez-les)
- groupez le contenu dans des sections avec des titres clairs
- utilisez moins de 80 caractères par ligne de texte
- utilisez l'alignement à gauche ou à droite, évitez un texte entièrement justifié
- mettez en évidence des informations importantes
- utilisez des représentations graphiques pour améliorer la compréhension

#### Considérations vestibulaires :

- n'utilisez pas de bandes à fort contraste dans votre conception
- n'utilisez pas d'effets de défilement en parallaxe ou de défilement automatique
- ne placez pas d'images animées sous un texte statique
- n'utilisez pas d'éléments clignotants ou scintillants

