



# Questions à poser pour trouver les obstacles

## Obstacles à l'information et à la communication

Pour trouver les obstacles à l'information et à la communication, demandez si :

1. la présentation de votre service en ligne est claire pour les personnes de toutes capacités
2. la taille de la police sur les écrans des ordinateurs de bureau, des téléphones mobiles et des tablettes est suffisamment grande
3. le contraste entre l'avant-plan et l'arrière-plan est assez fort
4. les formulaires offrent des choix de genre autres que masculin et féminin
5. l'information sur le genre de la personne est vraiment nécessaire pour que cette personne puisse utiliser le service
6. les principes de conception du contenu ont été suivis dans le but de rendre l'information facile à trouver, à lire et à comprendre
7. l'information est bien structurée en vue de la technologie d'assistance au moyen de titres, d'en-têtes, de listes et de paragraphes
8. le contenu de votre page Web ou de votre application est rédigé en langage clair et simple
9. le matériel de communication, comme les fiches de renseignements, les dépliants, les courriels ou les publicités, répond aux besoins linguistiques et culturels de l'utilisateur
10. le texte de vos documents imprimés utilise une police de caractères sans empattement et est assez gros pour être lu
11. il existe d'autres façons d'obtenir le service ou d'accomplir la tâche, par exemple par téléphone, en personne ou en ligne
12. il y a une assistance téléphonique accessible suffisante pour les personnes qui ont besoin d'appeler pour obtenir de l'aide
13. il y a un processus en place pour donner des renseignements à quelqu'un sur un autre média



## Obstacles technologiques

Pour trouver les obstacles technologiques, demandez si :

1. les téléphones, ordinateurs et autres appareils sont conçus pour être utilisés facilement
2. il est facile de corriger ses erreurs
3. la connectivité Internet est suffisamment forte
4. la technologie nécessaire pour utiliser le service est abordable et accessible
5. l'information sur le service est disponible dans plusieurs formats
6. les utilisateurs doivent avoir des compétences techniques pour utiliser le service avec aisance
7. l'utilisateur doit avoir une bonne vision ou audition, ou être capable de se servir d'une souris pour parcourir et comprendre le site Web, le service ou le contenu

## Obstacles physiques

Certains aspects de votre service numérique peuvent encore être fournis en personne (par exemple, à un kiosque ou dans un bâtiment). Pour repérer les obstacles physiques, vérifiez ce qui suit :

1. il y a des ascenseurs, des rampes d'accès et des toilettes pour les personnes à mobilité réduite
2. les corridors et les rampes sont suffisamment larges pour permettre aux gens de se déplacer librement
3. les portes ont un dispositif d'ouverture automatique
4. les allées et les entrées sont déneigées et déglacées
5. on peut s'y rendre par transport en commun
6. l'éclairage dans l'espace est suffisamment fort ou faible



## Obstacles comportementaux

Pour trouver les obstacles comportementaux, demandez si :

1. votre service ne fonctionne que pour les utilisateurs ayant des capacités particulières (par exemple, l'ouïe, la vue ou la parole)
2. il y a des cas de discrimination fondée sur le capacitisme, l'âge, la race, le sexe ou d'autres motifs prévus par le Code des droits de la personne
3. certaines parties de votre processus de prestation de services, en ligne, en personne ou par téléphone, excluent les personnes handicapées
4. votre service respecte les pratiques de conception inclusive

## Obstacles en matière de politiques et de procédures

Pour trouver les obstacles en matière de politiques et de procédures, demandez si :

1. les collectivités ou groupes touchés ont été consultés avant l'élaboration des politiques ou des procédures
2. le service permet aux personnes handicapées d'obtenir de l'aide de leur personne de soutien
3. un accommodement est offert au départ
4. les personnes handicapées ont un accès équitable aux renseignements, aux services et aux biens
5. les collectivités ou les groupes touchés ont été suffisamment consultés avant de commencer à élaborer les politiques
6. les politiques autorisent les chiens-guides
7. suffisamment de temps est accordé pour envoyer les renseignements nécessaires pour accéder au service
8. des processus sont en place pour signaler, prévenir et combattre la discrimination et le harcèlement
9. il y a un processus permettant aux gens de repérer les obstacles qui empêchent d'utiliser le service