

Conception avec Empathie

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.

Des caractéristiques et des capacités non apparentes peuvent influencer sur le comportement.

Interactions respectueuses

- Souvent, la plus grande limite dans les capacités d'une personne, ce sont les attitudes des autres
- La pitié et la sympathie ne sont pas nécessaires
- 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

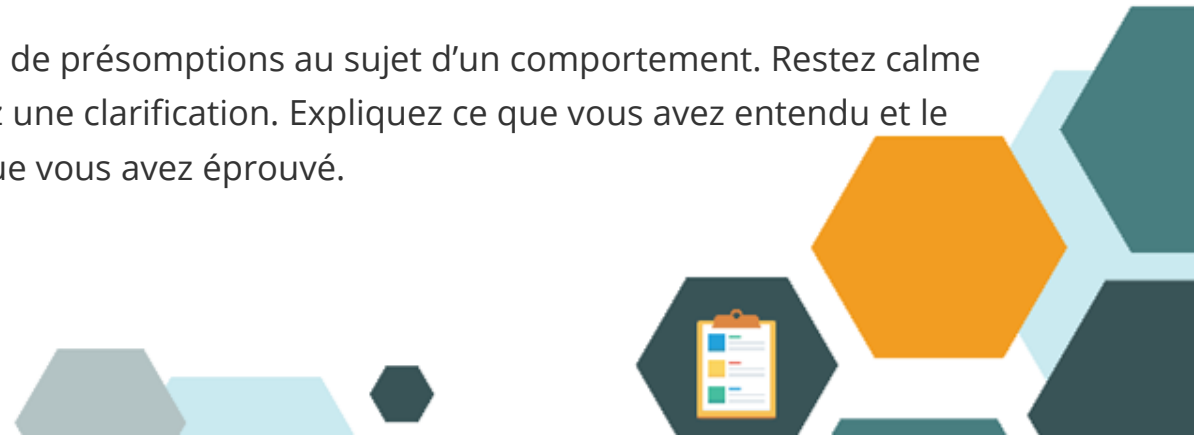
Bon nombre de mesures d'adaptation sont exigées par le [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario ou la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#). Engagez-vous immédiatement à offrir des mesures d'adaptation.

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 inclusive

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 inclusive

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 par cette même touche
- 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 INCLUSIVE

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 INCLUSIVE

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
- évitez la lecture automatique de vidéos ou de 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)
- illustrez des concepts complexes, si possible

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 INCLUSIVE

Expériences visuelles

En ligne

- utilisez des éléments d'en-tête pour les en-têtes et utilisez-les par ordre décroissant (h1, h2, etc.)
- ajoutez un titre à tous les éléments du formulaire
- évitez de vous en remettre à la vision (par exemple, en identifiant les éléments par couleur ou par leur place sur la page)
- assurez-vous que les liens ont du sens par eux-mêmes s'ils sont lus plutôt qu'insérés dans une phrase.
- laissez les utilisateurs choisir la bande sonore ou les vidéos
- utilisez des couleurs de texte qui contrastent fortement avec le fond
- utilisez les éléments HTML comme prévu (par ex., évitez d'utiliser des éléments <div> ou des liens stylisés ressemblant à des boutons)
- utilisez des balises abrégées
- évitez d'ouvrir de nouvelles fenêtres ou du contenu par-dessus une page existante
- n'ouvrez pas les liens dans les nouveaux onglets
- décrivez les images dans des légendes (>140 caractères) ou en HTML alt text (<140 caractères)
- [describe images](#) décrivez les images de façon à ce que tout utilisateur comprenne les informations contenues dans l'image
- utilisez des arrière-plans CSS pour des images décoratives
- utilisez des arrière-plans CSS pour des images informatives
- assurez-vous que le contenu est commandé logiquement sans CSS (testez avec une extension [Chrome](#) ou [Firefox](#) ou un lecteur d'écran comme [NVDA](#) ou en [voiceover](#))
- testez si le site est utilisable avec un zoom de 200 %
- indiquez les modifications de langue et de langue de la page à l'aide de l'attribut HTML lang
- évitez d'utiliser des éléments de sélection
- utilisez un titre unique pour chaque page
- assurez-vous que les identifiants utilisés en HTML sont uniques

CONCEPTION INCLUSIVE

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 INCLUSIVE

Par l'expérience

Ne comptez pas sur...

- la mémoire
- la capacité de résoudre des problèmes
- la capacité de se concentrer longtemps
- la compréhension des mots écrits ou parlés (offrez les deux options)
- la capacité d'écrire ou de parler (offrez les deux options)
- la compréhension des mathématiques
- la compréhension de l'imagerie
- les réactions émotionnelles et comportementales attendues

...de la personne pour réussir la prestation d'un service.

En ligne

- utilisez des titres de section clairs pour la navigation et les formulaires
- limitez la navigation et d'autres choix à huit à la fois
- fournissez deux façons différentes de naviguer sur un site
- ne désactivez pas la fonction retour du navigateur
- indiquez les entrées et les sélections de texte correctes et incorrectes
- utilisez un langage simple (évités les termes complexes ou expliquez-les)
- regroupez le contenu dans des sections avec des en-têtes qui sont claires
- utilisez moins de 80 caractères par ligne de texte
- utilisez l'alignement à gauche ou à droite, évitez un texte entièrement justifié
- utilisez une mise en page et un libellé cohérents pour chaque page
- mettez en évidence des informations importantes
- utilisez des représentations graphiques pour améliorer la compréhension
- n'utilisez pas de bandes à fort contraste dans votre conception
- évitez les effets de défilement de parallaxe ou le défilement automatique
- ne placez pas d'images animées sous un texte statique
- évitez d'utiliser des effets clignotants, clignotants ou scintillants

CONCEPTION INCLUSIVE

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

