

# GUIDE DE L'ACCESSIBILITÉ

*Fournir un service à la clientèle accessible*

Élaboré par le Centre d'expertise pour le service à la clientèle accessible  
Direction des orientations stratégiques, Direction générale de service aux citoyens  
Emploi et Développement Social Canada

**Ébauche pour discussion**, février 2021

# Résumé du sujet

## Introduction

Qui sommes-nous  
L'histoire derrière le guide  
À propos du guide  
Rencontrez les amis de Billy

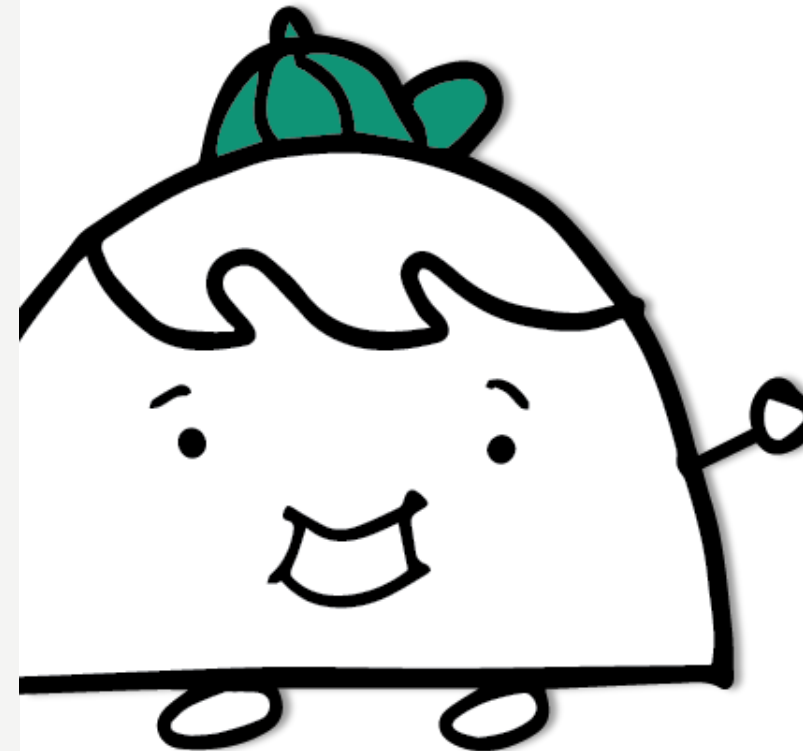
## Chapitres

**Chapitre 1** Découvrir l'accessibilité; c'est un domaine plus vaste que vous ne le pensez  
**Chapitre 2** Comprendre comment les obstacles nuisent aux personnes en situation de handicap  
**Chapitre 3** Mobiliser les personnes en situation de handicap dès le début  
**Chapitre 4** Concevoir des expériences plus inclusives  
**Chapitre 5** Rendre les communications accessibles à tous  
**Chapitre 6** Acquérir les compétences nécessaires pour fournir un service accessible  
**Chapitre 7** Faire partie d'une culture accessible

## Des outils inspirants

Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client  
Modèle d'Intelligence d'affaires  
Service à la clientèle accessible : Modèle de schémas du parcours des clients à l'état actuel  
Service à la clientèle accessible : Modèle de schémas du parcours des clients à l'état futur  
Sources et références

**Tout le monde a un rôle à jouer en accessibilité!**



“

Nous tirons tous profit d'une société et d'une économie sans obstacles à l'inclusion. Lorsque les personnes en situation de handicap peuvent participer à tous les aspects de la société, y compris accéder à l'emploi, aux ressources et aux services, cela enrichit l'économie canadienne.

– Campagne 2020 de la Semaine nationale de l'accessibilité d'EDSC

”



## Qui sommes-nous

# Centre d'expertise pour le service à la clientèle accessible

Nous travaillons pour Emploi et Développement social Canada (EDSC). Notre petite équipe fait partie de la Direction des orientations stratégiques de la Direction générale de service aux citoyens.

Nous avons tout mis en œuvre pour mieux comprendre la réalité des personnes en situation de handicap et les obstacles aux services qui constituent un défi lorsqu'elles essaient d'accéder aux programmes et services gouvernementaux.

### Notre mandat

- Mener des recherches pour améliorer notre compréhension des obstacles aux services
- Fournir des conseils aux responsables des programmes et des modes de prestation des services
- Diriger des initiatives visant à améliorer l'accessibilité des programmes et des services
- Communiquer les pratiques exemplaires et prendre exemple sur ce que font les autres

### Comment nous joindre

Si vous souhaitez exprimer vos réflexions, échanger des idées ou poser des questions, envoyez un courriel à l'adresse [AccessSV.CSB@hrsdc-rhdcc.gc.ca](mailto:AccessSV.CSB@hrsdc-rhdcc.gc.ca).

## L'histoire derrière le guide

Le Guide de l'accessibilité s'inscrit dans le cadre d'un engagement plus large visant à faire de la fonction publique canadienne la plus accessible et la plus inclusive du monde.

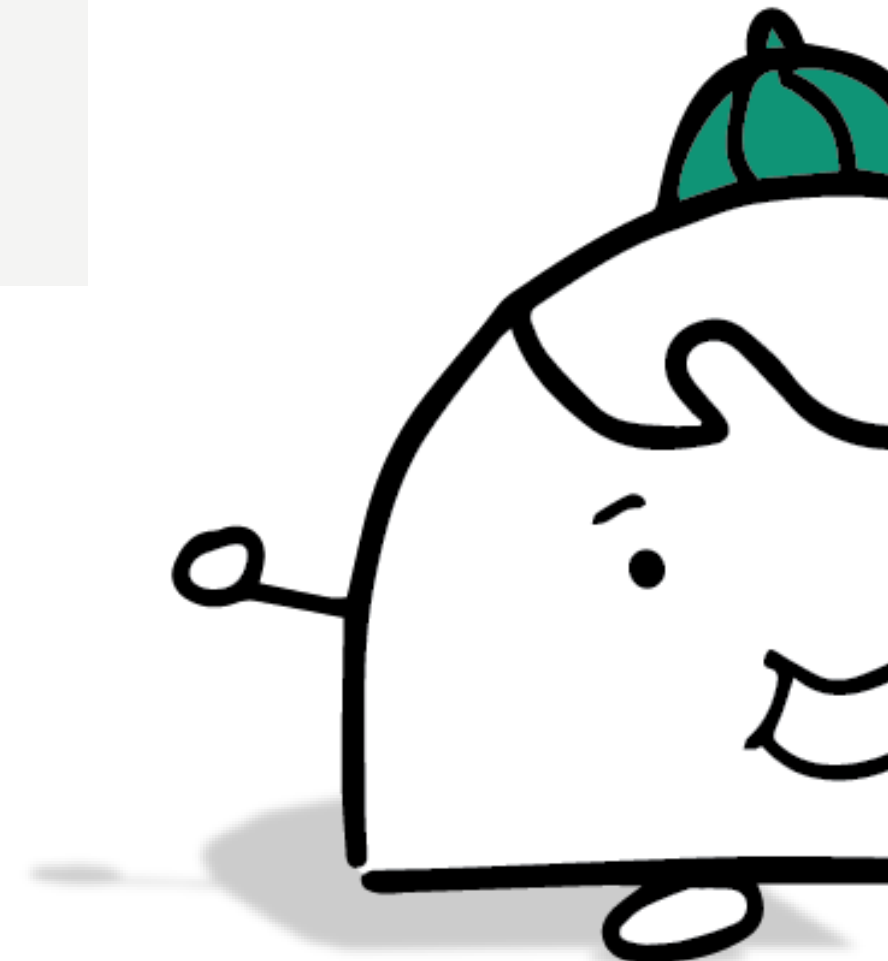
C'est notre façon de tendre la main et de transmettre ce que nous savons sur l'accessibilité dans le domaine du service à la clientèle. Nous espérons que cela marquera le début de nombreuses conversations à ce sujet. Simplement en lisant le Guide, vous faites un pas de plus vers la réalisation de ce grand engagement.

En juillet 2019, le gouvernement du Canada a adopté la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). La Loi oblige les ministères à accroître l'inclusion et la participation des personnes en situation de handicap ou ayant des limitations fonctionnelles, notamment lors de la conception et de la prestation des programmes et des services.

Le Bureau de l'accessibilité de la fonction publique a lancé une stratégie à l'échelle du gouvernement intitulée : [Rien sans nous](#). Le présent guide contribue à l'objectif 4 de la stratégie : « Fournir aux fonctionnaires des outils pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles ».

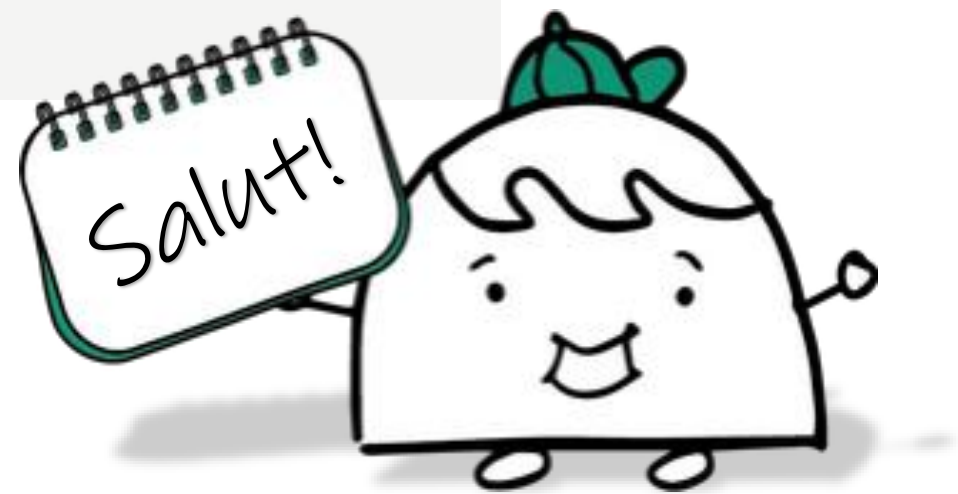
EDSC a préparé une feuille de route pour améliorer l'accessibilité du service à la clientèle. Celle-ci proposait diverses solutions d'accessibilité que le Ministère pourrait adopter pour apporter des améliorations dans la manière dont les personnes en situation de handicap accèdent aux programmes et services d'EDSC.

Le Centre d'expertise sur l'accessibilité du service à la clientèle était l'une des grandes recommandations figurant dans la feuille de route.



# À propos du guide

Bonjour. Je m'appelle **Billy**. Je suis ravi de vous guider et de vous faire découvrir ce parcours vers l'accessibilité



## Pourquoi un guide?

Pour sensibiliser le gouvernement à l'accessibilité du service à la clientèle et à la manière de supprimer les obstacles dans les programmes et les modes de prestation de services.

## À qui s'adresse-t-il?

Toute personne cherchant à mieux comprendre l'accessibilité dans le service à la clientèle et plus particulièrement celle qui met en œuvre, conçoit ou fournit des programmes et services gouvernementaux.

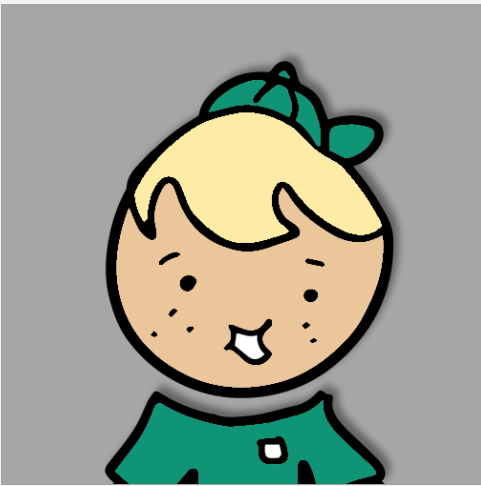
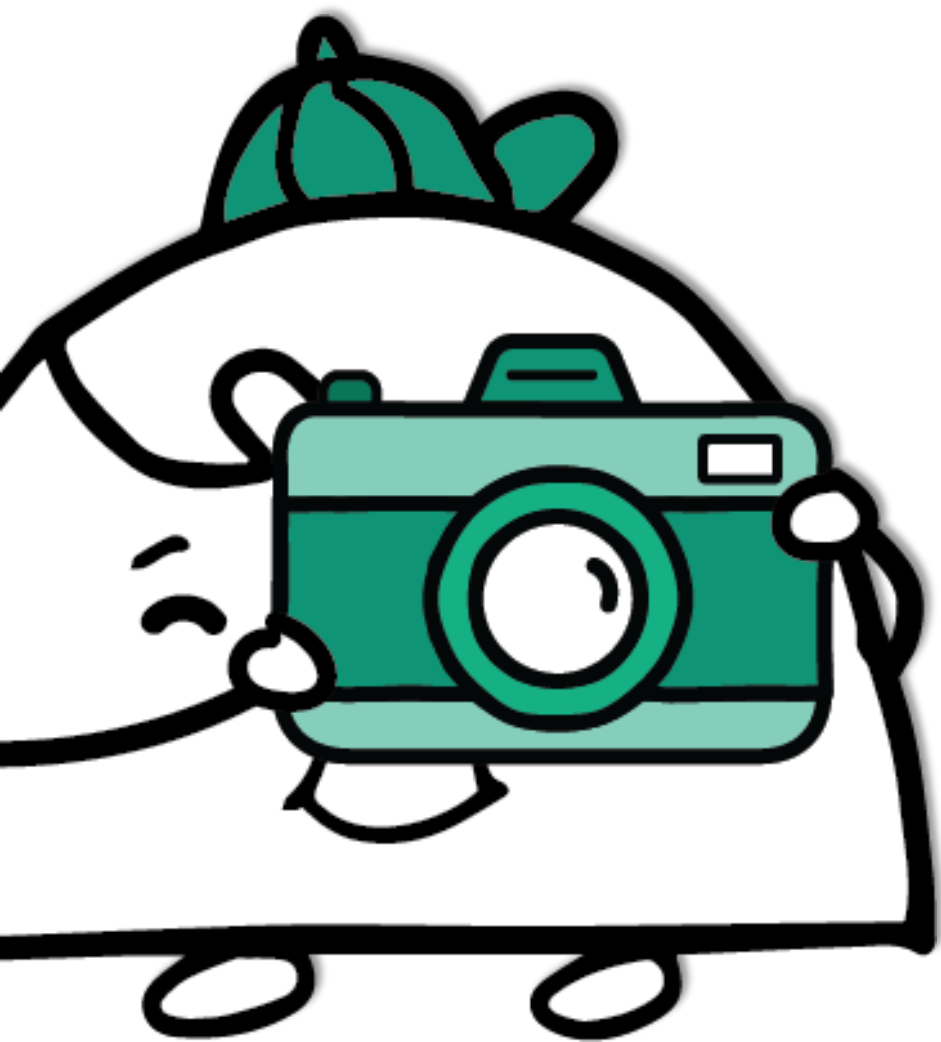
## Comment l'utiliser?

Chaque chapitre contient des leçons apprises et des pratiques exemplaires. Vous trouverez des conseils et des outils qui vous aideront à rendre la prestation de services plus accessible.

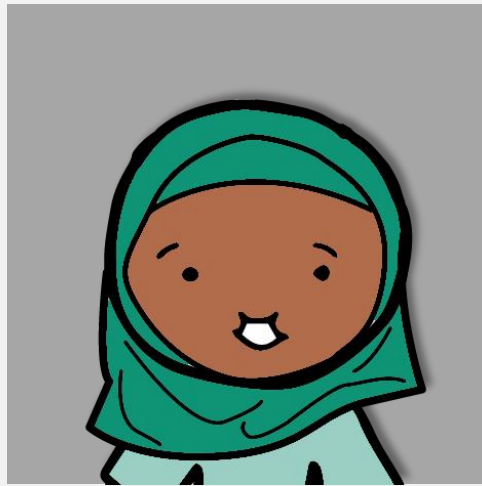
# Rencontrez les amis de Billy

Avant de commencer, je voudrais vous présenter mes amis. Ils ont tous des attentes et des besoins différents.

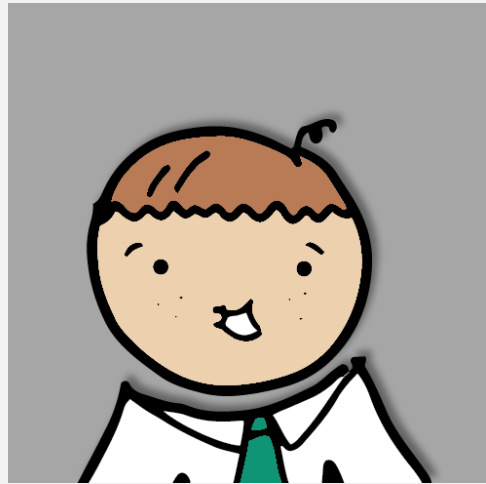
Chapitre par chapitre, je vous présenterai différentes perspectives sur leur expérience et les défis qu'ils rencontrent lorsqu'ils tentent d'accéder aux programmes et services gouvernementaux.



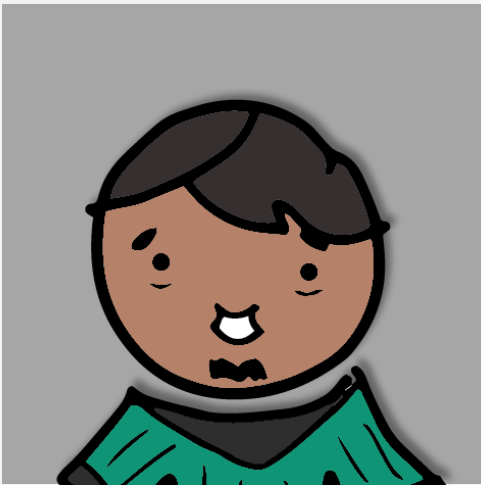
Mark, 25 ans  
A une incapacité **physique**



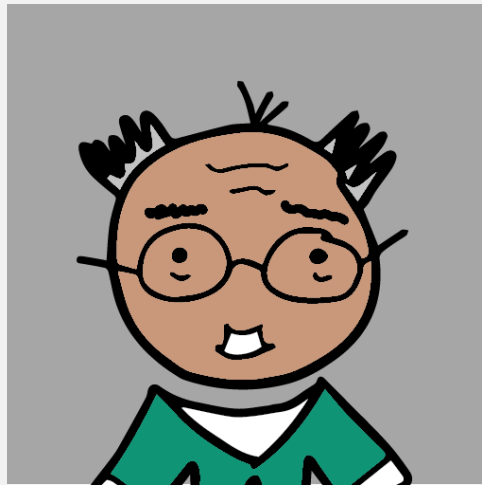
Nora, 49 ans  
A un problème de **santé mentale**



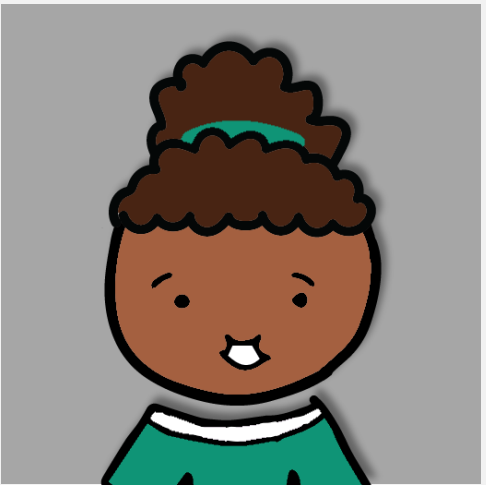
Luca, 31 ans  
A une incapacité **cognitive**



Jeremy, 44 ans  
A des troubles de **communication**



Léo, 67 ans  
A une perte **auditive** grave



Sophie, 36 ans  
Est née avec une déficience **visuelle**

# Chapitre 1

Découvrir l'accessibilité, c'est un domaine plus vaste que vous ne le pensez

---



# Un accès sans obstacles pour tous

Au fil des ans, de nombreuses décisions ont été prises pour mieux servir les Canadiens. Toutefois, certaines de ces décisions ont pu créer des obstacles qui rendent l’accès aux programmes et services gouvernementaux difficile, voire parfois impossible, pour des personnes en situation de handicap.

## Qu’est-ce que l’accessibilité

L’accessibilité peut être décrite comme la « capacité d’accéder » sans rencontrer d’obstacles. Les obstacles sont ce qui empêche les personnes en situation de handicap de faire les choses que beaucoup d’entre nous considèrent comme allant de soi. Concrètement, l’accessibilité consiste à avoir un accès sans obstacles, à être traité avec dignité, à disposer d’options utiles pour interagir avec le gouvernement et à obtenir des renseignements cohérents partout, dans tous les modes de prestation de services.

Tout le monde tire profit de l’accessibilité.

## L’importance de l’accessibilité

Le gouvernement du Canada sert des millions de personnes qui ont des attentes et des besoins variés. Le défi consiste à les servir de manière égale. Nous devons changer, parce que c’est la bonne chose à faire. L’accessibilité, c’est le respect des [droits de la personne](#).

**Tous les Canadiens ont le droit de profiter des services et prestations du gouvernement.**

## Votre rôle en tant que fonctionnaire


Votre travail consiste à vous assurer que tous les Canadiens disposent de possibilités d’interaction avec le gouvernement, quelle que soit leur situation personnelle. Apprenez les uns des autres afin de pouvoir faire mieux.

**L’accès équitable doit faire partie de notre travail au quotidien.**




# Obstacles existants dans le domaine du service à la clientèle

Consultez cinq domaines de services qui créent des défis pour les personnes en situation de handicap ou ayant une limitation fonctionnelle.




### Espace physique

Des clients peuvent avoir des difficultés à se rendre dans un immeuble en raison de son emplacement. Pour d’autres, il peut s’agir d’une signalisation qui n’est pas clairement dans leur champ de vision ou d’un bruit de fond qui les dérange. Certains éléments de conception peuvent rendre difficile l’utilisation des escaliers ou le passage des portes et des couloirs. Pour certains, l’aménagement des pièces et du mobilier peut constituer un risque de trébuchement. En outre, des caractéristiques telles que les barrières en plexiglas peuvent poser des problèmes aux clients ayant une déficience auditive.



### Attitude et prise de conscience

Si vous ne faites pas la promotion des caractéristiques d’accessibilité de votre programme ou service, il se peut que le client n’ait pas confiance en ses capacités d’y accéder. Le client peut passer à côté d’informations importantes si la communication n’est pas efficace et opportune. Si les employés ne reçoivent pas la formation adéquate, cela peut entraîner des malentendus, des confusions ou des comportements de rejet. Cela peut également conduire à des suppositions ou à des jugements injustes sur les capacités ou l’apparence d’une personne. N’oubliez jamais que chacun mérite d’être traité avec dignité..




### Politiques et processus

Les politiques et processus que vous créez pour mettre en œuvre les lois et règlements existants peuvent nuire à l’accès et avoir des répercussions négatives sur les besoins et les attentes des clients. Par exemple, si un représentant de service n’est pas autorisé à remplir un formulaire au nom du client, cela peut constituer un obstacle à l’accès à un service ou à une prestation.



### Technologie

Certains systèmes ne sont pas configurés ou conçus pour permettre l’utilisation d’outils et de dispositifs appropriés tels que des lecteurs d’écran, des claviers accessibles et des lecteurs audio. Cela s’applique également aux systèmes qui ne sont pas compatibles avec les appareils fonctionnels que des clients utilisent à la maison. Par exemple, l’accessibilité des sites Web et des équipements électroniques sur place tels que les dispositifs d’orientation, les postes en libre-service accessibles, l’utilisation d’un manche périphérique (*Joystick*) au lieu d’une souris, etc. Les Règles pour l’accessibilité des contenus Web sont un point de départ; il est toujours possible d’en faire plus.



### Langage et information

Les clients peuvent ne pas être en mesure de comprendre si l’information est trop complexe; les communications du gouvernement ont la réputation d’être difficiles à comprendre. Les formats accessibles et les moyens de les obtenir, peuvent ne pas être une réflexion après coup. De même, l’interprétation en langue des signes et le fait de ne pas obliger les lecteurs d’écran à passer par de longues déclarations de protection de la vie privée que les clients voyants peuvent faire défiler, sont des éléments essentiels du respect. Communiquer dans un langage simple est essentiel pour que certaines personnes en situation de handicap puissent accéder à l’information.



# Types de handicap les plus courants

La situation personnelle d'une personne ayant un ou plusieurs types de handicap peut être permanente, temporaire ou épisodique. Les symptômes peuvent être visibles ou non. Les troubles génétiques, les maladies ou les accidents peuvent entraver la participation pleine et égale d'une personne à la société.

# Physique

Difficulté à se déplacer, à attendre debout ou à rejoindre les comptoirs et les poignées de porte. Comprend les problèmes de mobilité, de flexibilité et dextérité et la douleur.

**Exemples** : Problèmes musculo-squelettiques, problèmes neuropathiques, problèmes viscéraux, difficultés à marcher, à se servir de ses doigts, à se pencher ou à s'étirer.

## Santé mentale

Difficulté à fonctionner dans certains environnements (bruyants, bondés), à se concentrer ou à traiter l'information. Se sentir anxieux, déprimé, confus ou avoir des changements d'humeur.

**Exemples** : Anxiété, dépression, trouble bipolaire, toxicomanie, anorexie.

# Cognitif

Difficultés de perception, de mémoire, de jugement et de raisonnement. Difficulté à comprendre la langue écrite et parlée, à rencontrer de nouvelles personnes ou à suivre des instructions.

**Exemples** : Syndrome de Down, autisme, paralysie cérébrale, démence, maladie d'Alzheimer, lésions cérébrales, dyslexie, trouble hyperactivité avec déficit de l'attention.

## Communication

Difficulté à prononcer les mots ou à se faire comprendre.

**Exemples** : Apraxie de la parole, bredouillement, bégaiement, mutisme, paralysie cérébrale qui entraîne une incoordination et un trouble de l'élocution.

## Auditif

Difficulté à entendre une autre personne parler (en personne ou au téléphone), en particulier dans un environnement bruyant, ou à prononcer les mots clairement.

**Exemples** : Déficience auditive (perte auditive de légère à profonde) ou surdité, peut inclure des affections telles que le vertige ou l'acouphène.

## Vision

Difficulté à se déplacer dans un bureau, à lire des formulaires et des panneaux ou à voir des visages.

**Exemples** : Cécité, photosensibilité, sensibilité aux stimuli visuels (par exemple, flashes rapides et lumineux).



# Chapitre 2

**Comprendre comment les obstacles nuisent  
aux personnes en situation de handicap**

---



# Personne ayant un handicap physique ou une condition touchant la mobilité et l’agilité

Nombreux sont ceux qui, dans ce groupe de clients, ont une incapacité visible. Il est important de maintenir les mesures d’accessibilité appropriées à jour, bien comprises, mises à l’essai et fonctionnelles. Toute amélioration devrait aller au-delà des codes et des normes du bâtiment. Par exemple, exiger que les centres de services soient situés à proximité des transports publics, offrent un stationnement à proximité de l’entrée principale, et vérifier chaque jour le bon fonctionnement des ouvre-portes automatiques dans le cadre de procédures normalisées. Cela permet de s’assurer que les clients ont une expérience positive, avant même qu’ils n’entrent en contact avec vos employés. Permettez aux clients de se rendre à votre bureau et de se déplacer facilement en mettant en place des rampes d’accès là où c’est nécessaire, en prévoyant des couloirs et des portes larges, et des toilettes accessibles. Pensez également à intégrer des comptoirs à plusieurs niveaux dans vos normes d’aménagement intérieur.

Pour améliorer encore l’expérience, vous pouvez faire appel à des personnes formées à l’accueil (conseiller) pour accueillir et filtrer les gens à leur arrivée. Vous pouvez même aménager une zone prioritaire où les clients ont la possibilité d’indiquer leurs besoins ou leurs contraintes afin de réduire leur temps d’attente pour parler à un agent de service.

Une personne souffrant d’une douleur invalidante pourrait ne pas avoir beaucoup de temps ou de concentration pour rechercher des formulaires ou des coordonnées. Elle doit avoir confiance en sa capacité à accomplir ses tâches. Pour une personne ayant des problèmes de dextérité, il peut être difficile de tenir un stylo. Dans ce cas, les agents de service doivent être autorisés à remplir un formulaire au nom du client et à fournir un guide de signature pour aider à la signature des documents. Les clients peuvent également avoir besoin d’un clavier ou d’une souris ergonomiques ou spécialement conçus, comme un clavier à l’écran avec boule de commande, un manche périphérique (Joystick) ou d’autres dispositifs de pointage.

## Expérience en personne possible

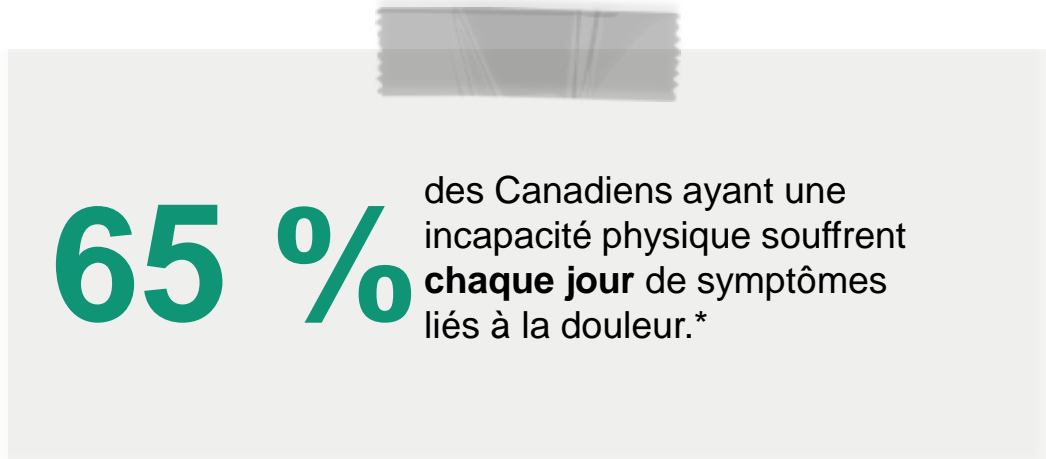
- Incapable de marcher très loin ou d’utiliser les escaliers
- Difficulté à tenir une rampe
- Difficulté à tenir un stylo et à tirer une chaise pour s’asseoir
- Sujet à la fatigue et à la perte d’équilibre
- Incapable de rester debout pendant de longues périodes
- Peut nécessiter un fauteuil roulant pour se déplacer

## Expérience téléphonique possible

- Peut exiger plus de temps pour effectuer les tâches
- Difficulté à tenir un téléphone et à composer un numéro ou à appuyer rapidement sur des chiffres
- Difficulté à se concentrer lorsque les appels sont longs
- Distraction due à la douleur fulgurante
- Difficulté à prendre des notes, à communiquer ou à se concentrer

## Expérience en ligne possible

- Problèmes visuels dus aux maux de tête et aux migraines
- Difficulté à taper, à utiliser une souris ou des écrans tactiles
- Peut nécessiter d’un pointeur fixer à la tête, un bâton buccal et d’autres aides pour taper
- Difficulté à cliquer sur les petites icônes
- Difficulté à demeurer en position assise pendant de longues périodes.



\* Source : Enquête canadienne sur l’incapacité (ECI) de 2017

« Souvent, la hauteur du comptoir n’est pas adaptée et je dois transmettre mes documents au-dessus de ma tête. Et quand j’ai besoin de signer et que le stylo est attaché à une ficelle, je ne peux même pas l’utiliser ».

— Mark



# Personne atteinte de problèmes de santé mentale

De nos jours, on comprend mieux la santé mentale, mais elle reste une affection stigmatisée. Les personnes qui ont des problèmes de santé mentale se heurtent quotidiennement à des obstacles comportementaux; dans la plupart des cas, les problèmes de santé mentale sont totalement invisibles. Cependant, lorsque les symptômes sont apparents, les personnes peuvent être jugées sévèrement, ce qui aggrave la situation. L’insensibilité et le jugement peuvent être dérangeants et les choses peuvent déraiper rapidement.

Le service par téléphone peut être désorientant ou déroutant en raison de la difficulté à se concentrer. Les appels aux systèmes de réponse vocale interactive (RVI) peuvent être très difficiles en raison de toutes les options proposées. Des problèmes de mémoire ou de compréhension peuvent parfois obliger une personne à raccrocher. La possibilité d’« appuyer sur 0 » pour parler directement à un agent peut être très utile.

Ce groupe de clients peut avoir des difficultés à accéder aux services en ligne. La conception des sites Web doit tenir compte de la manière dont les renseignements sont affichés et montrer des chemins d’information clairs (c’est-à-dire décomposer les étapes de la procédure de demande). Les formulaires de demande en ligne ne devraient pas être assortis d’un temps limité. Les clients devraient pouvoir enregistrer leur formulaire et continuer plus tard s’ils ont besoin de faire une pause. De longues périodes de concentration provoquent de la fatigue, qui est aggravée par les environnements bruyants. De plus, lorsque les sites Web ne sont pas en langage clair ou n’utilisent pas de simples infographies pour transmettre l’information, il peut être pénible d’y naviguer.

## Expérience en personne possible

- Les symptômes sont mal interprétés
- La personne change soudain de ton et d’attitude lorsqu’elle se sent jugée

## Expérience téléphonique possible

- Il faut peut-être poser des questions et donner des explications très simples
- Difficultés de concentration et changement soudain de ton et d’attitude

## Expérience en ligne possible

- Difficulté à trouver ou à traiter l’information si elle est trop détaillée
- Peut être limité dans la quantité ou le type d’activités

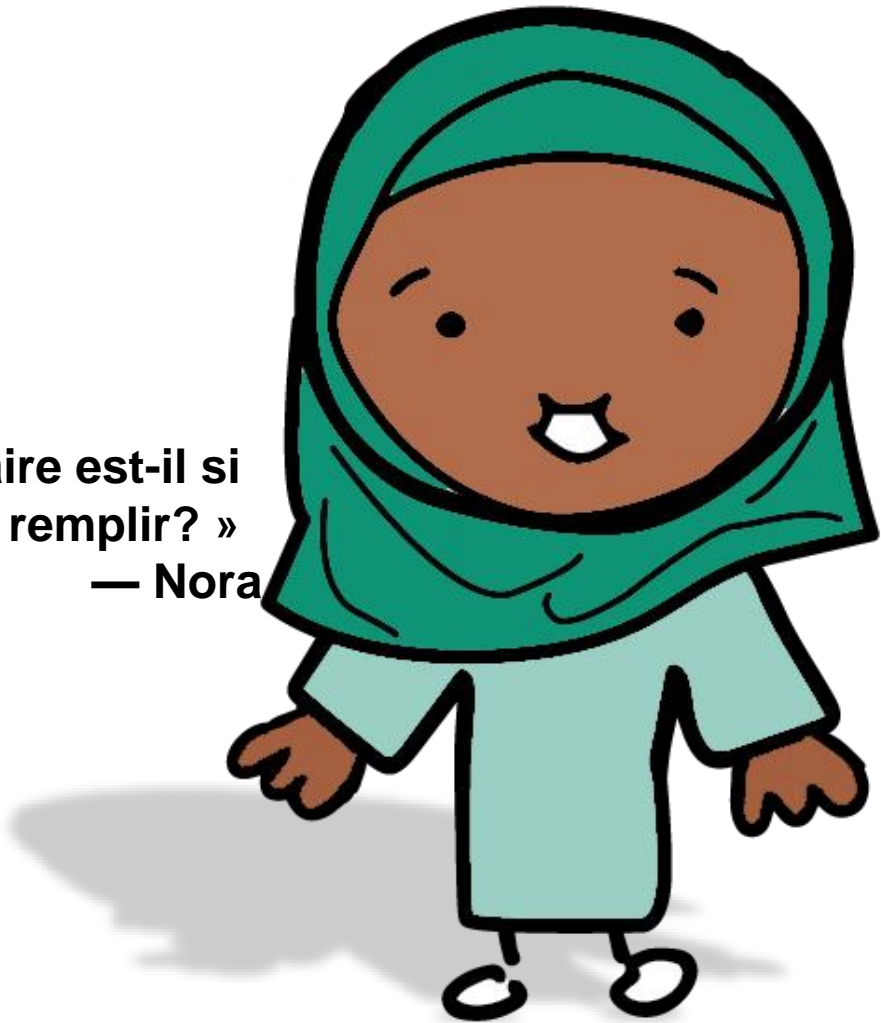
59,6 %

des **jeunes** Canadiens en situation de handicap ont des **problèmes de santé mentale**. \*

\* Source : Enquête canadienne sur l’incapacité (ECI) de 2017

« Pourquoi le formulaire est-il si long et si complexe à remplir? »

— Nora





# Personne ayant une condition cognitive

Une incapacité cognitive désigne une limitation qui concerne le cerveau ou les capacités intellectuelles et d'apprentissage. Cela peut être le résultat d'une maladie génétique, d'une lésion cérébrale ou d'une maladie dégénérative telle que la maladie d'Alzheimer ou la démence. Ce type d'incapacité agit sur la perception, l'attention, la mémoire, les capacités motrices, le langage ou le traitement visuel lorsqu'on essaie de comprendre de l'information, qu'on commence ou effectue une tâche, qu'on tente de se souvenir de certaines choses ou qu'on prend des décisions.

Les clients peuvent afficher une capacité réduite à comprendre des renseignements nouveaux ou complexes, à acquérir de nouvelles compétences et à faire les choses par eux-mêmes. Une chose à garder à l'esprit est que certaines personnes ne soupçonnent pas qu'elles ont des limitations fonctionnelles, par exemple, les personnes atteintes du syndrome de Down, d'autisme ou de paralysie cérébrale. Dans d'autres cas, les difficultés d'apprentissage ne sont pas apparentes, à moins que le client ne révèle son incapacité. Par exemple, les personnes atteintes de dyslexie ou de trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention.

Elles préfèrent venir en personne pour recevoir le service. En fait, dans les petites communautés, les agents de service apprennent à connaître ces personnes et il est plus facile de s'adapter à leurs préférences et besoins particuliers. Cependant, dans d'autres cas, des obstacles comportementaux peuvent être présents.

Par exemple, lorsque la capacité juridique d'une personne est mise en doute, cela peut conduire à une expérience de service frustrante et à un sentiment d'exclusion. Les politiques et les pratiques doivent être examinées afin de garantir une participation pleine et équitable à la société et l'accès aux services. Par exemple, les agents de service doivent être habilités à remplir des formulaires au nom du client.

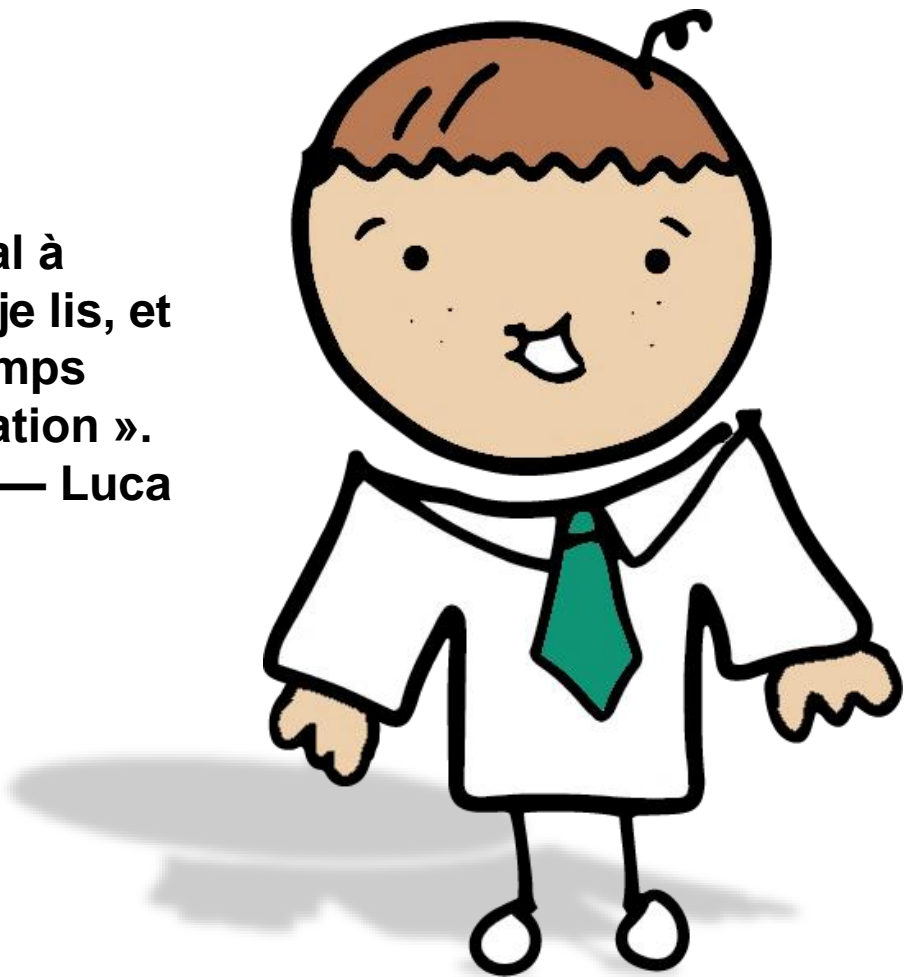
Certains symptômes peuvent être amplifiés en raison de l'environnement physique. Les lumières vives, les bruits forts ou les zones bondées peuvent être des déclencheurs. Lors des interactions en personne, les clients peuvent être accompagnés par une autre personne, et avoir besoin d'explications textuelles et de rappels supplémentaires sur de petits détails. Ils ne sont peut-être pas en mesure d'utiliser le libre-service, mais peuvent hésiter à admettre leur incapacité. Une formation particulière pour le personnel peut contribuer à rassurer et à soutenir les clients souffrant de troubles d'apprentissage. Par exemple, les agents de service doivent pouvoir offrir une assistance lorsque le client remplit un formulaire et évaluer s'il a droit à d'autres prestations.

25 %

des Canadiens ayant une incapacité cognitive sont **deux fois plus** susceptibles d'avoir des **difficultés à utiliser le téléphone.\***

\* Source : Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2017

« J'ai souvent du mal à comprendre ce que je lis, et il me faut plus de temps pour traiter l'information ».  
— Luca



# Personne ayant une condition cognitive (suite)

Le service téléphonique peut limiter la capacité à communiquer les besoins et peut être angoissant ou difficile à comprendre. Les clients peuvent être facilement distraits et avoir des difficultés à se concentrer sur plusieurs tâches. Ils peuvent également éprouver des difficultés à entendre des instructions verbales ou des questions s’il y a d’autres bruits dans la pièce. Les appels aux systèmes de réponse vocale interactive (RVI) peuvent être très difficiles lorsque la série d’options proposées est longue. Des problèmes de mémoire ou de compréhension peuvent parfois obliger une personne à raccrocher. La possibilité d’« appuyer sur 0 » pour parler directement à un agent peut être très utile.

Ce groupe de clients peut avoir des difficultés à accéder aux services en ligne. Les concepteurs des sites Web doivent tenir compte de la manière dont les renseignements sont affichés et être en mesure de montrer des chemins d’information clairs, comme décomposer les étapes de la procédure de demande. Les formulaires de demande en ligne ne doivent pas être assortis d’un temps limité; les clients doivent pouvoir enregistrer leur formulaire et continuer plus tard. Les images, les images défilantes et le contraste des couleurs peuvent être particulièrement difficiles à parcourir. Gardez une navigation cohérente d’une page à l’autre et assurez-vous que l’utilisateur sait à quoi s’attendre. Vous pouvez également inclure de l’information dans d’autres formats, tels que des vidéos ou des images, pour aider ceux qui ont du mal à comprendre les mots et les phrases ou qui ont besoin de plus de temps pour lire. Dans ce cas, des polices spécialisées ou des capacités de synthèse de la parole à partir du texte peuvent être très utiles.

## Expérience en personne possible

- Peut devenir anxieuse dans les endroits bondés
- Cela peut prendre plus de temps pour aider cette personne
- Peut nécessiter la lecture de texte à haute voix
- Difficulté à trouver les mots justes pour communiquer clairement et efficacement
- Peut éprouver de la confusion et ne pas être consciente de son environnement ou du lieu où elle se trouve
- Difficulté à comprendre ou à retenir les détails
- Peut présenter un langage corporel inapproprié ou parler trop fort ou trop doucement
- Difficulté à lire les expressions du visage, les gestes du corps ou le ton de la voix

## Expérience téléphonique possible

- Difficulté à prendre des notes
- Incapacité de retenir des renseignements et de se souvenir des phrases complètes
- Peut faire de longues pauses pour chercher les mots justes
- Il faut peut-être qu’on lui pose des questions et qu’on lui donne des explications très simples
- Cela peut prendre plus de temps pour aider cette personne et peut fournir des détails inexacts
- Facilement distraite par les bruits de fond
- Difficulté à prêter attention aux instructions verbales ou aux questions, à se souvenir des renseignements verbaux ou à les comprendre

## Expérience en ligne possible

- Peut avoir besoin de plus de temps pour trouver de l’information et est facilement distraite
- Incapable d’utiliser un ordinateur sans aide
- Peut nécessiter de fréquentes pauses lors de l’utilisation d’un écran et avoir besoin d’étapes clairement séquencées
- Difficulté à remplir un formulaire de demande



# Personne ayant une condition touchant la parole et le langage ou la communication

Au quotidien, ce groupe de clients est confronté à d’importants obstacles comportementaux. On a souvent tendance à juger une personne qui a des difficultés à communiquer ses besoins. Par exemple, le client peut avoir de difficulté à s’exprimer ou des troubles d’élocution.

Dans la société, ces personnes sont sous-représentées dans les forums et les consultations publiques. Les appareils de communication tels que les appareils d’amplification de la voix, les tablettes et les téléphones intelligents peuvent souvent être utiles.

Elles ont souvent leurs propres diverses façons de communiquer, qui peuvent inclure des méthodes de communication augmentative et alternative telles que des gestes, des images, des tableaux et des appareils de communication. Si les agents responsables du service à la clientèle connaissaient ces méthodes, cela contribuerait grandement à réduire les obstacles comportementaux.

Ce groupe de clients vit souvent des problèmes lorsqu’ils tentent d’obtenir des services par téléphone. Une mauvaise compréhension de la situation du client peut entraîner des obstacles comportementaux. Par exemple, un trouble d’élocution à la suite d’un accident vasculaire cérébral peut être perçu par une personne au téléphone comme le discours d’une personne ivre. D’autres personnes peuvent bégayer et faire des pauses plus longues ou produire des sons lorsqu’elles parlent. On confond souvent cela avec un canular téléphonique.

Comme l’a dit un jour Stephen Hawking, une personne atteinte d’un trouble de communication : « nous avons le devoir moral de supprimer les obstacles à la participation et d’investir suffisamment de fonds et d’expertise pour libérer le vaste potentiel des personnes en situation de handicap ».

## Expérience en personne possible

- Difficulté à poser des questions, à lire et à écrire
- Cela peut prendre plus de temps pour aider cette personne
- L’agent peut devoir adapter son service à la clientèle en fonction des besoins particuliers du client

## Expérience téléphonique possible

- Difficulté à poser des questions
- Difficulté à articuler des mots ou des phrases
- Peut faire de longues pauses pour chercher les mots justes

## Expérience en ligne possible

- Difficulté à se repérer lorsqu’il y a beaucoup de texte et pas assez de photos ou de vidéos simples
- Peut nécessiter d’autres moyens de communication (par exemple, le courrier électronique)

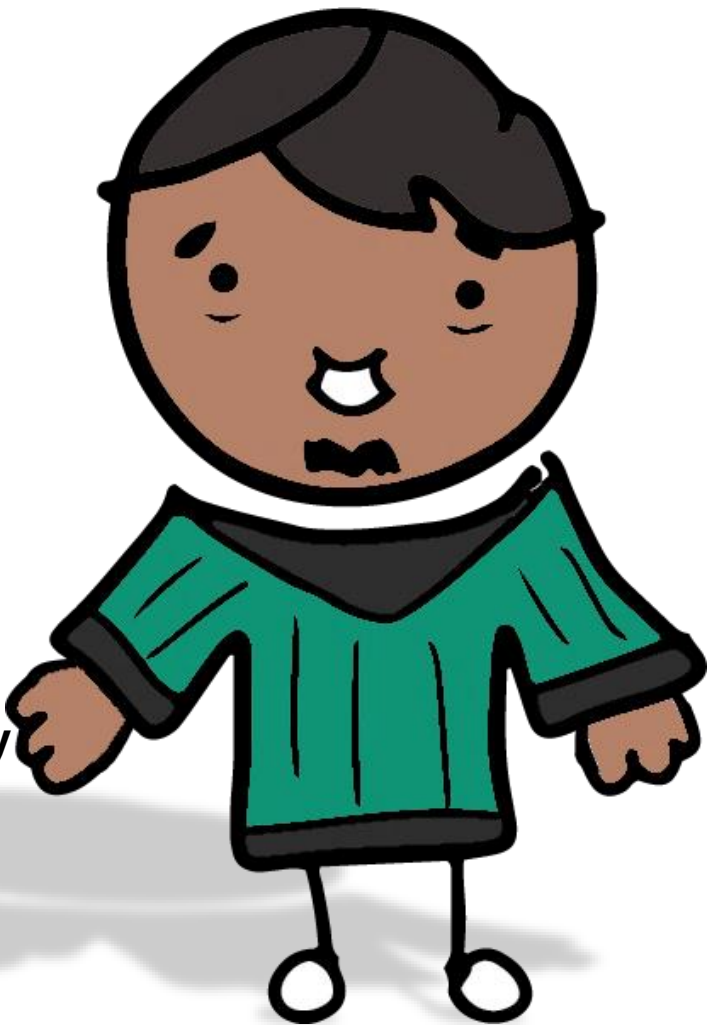
440 000

Canadiens ont des troubles de la parole et du langage **qui ne sont pas causés par la surdité ou une perte auditive importante.** \*

\* Source: Accès Troubles de la Communication Canada (ATCC)  
<https://www.cdacanada.com/fr/ressources/acces-troubles-de-la-communication/personnes-ayant-des-troubles-de-la-communication//>

« Quand je parle, je dois souvent faire une pause et chercher les mots justes. Vous devez simplement être patient avec moi ».

— Jeremy



# Personne ayant un trouble de l’audition

Chaque jour, les personnes sourdes peuvent être confrontées à des perceptions, des croyances et des comportements négatifs concernant leurs capacités. Beaucoup de gens supposent que, culturellement, ce groupe de clients comprend l’anglais ou le français écrit. Cependant, les règles grammaticales de la langue des signes sont différentes de celles utilisées en français ou en anglais. L’aménagement des bureaux doit tenir compte des difficultés que rencontrent les personnes ayant une déficience auditive dans les grands espaces. Les cloisons vitrées, le bruit de fond et l’aménagement des pièces posent des difficultés. Les boucles auditives peuvent réduire le bruit de fond et faciliter les interactions avec les clients utilisant des appareils auditifs.

D’une manière générale, la formation sur la manière de répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes fait défaut. Les services d’interprétation vidéo à distance peuvent être bénéfiques pour les clients qui utilisent la langue des signes pour communiquer et permettraient un accès égal. Par exemple, ces clients sont souvent obligés de réserver un interprète en personne, ce qui laisse certains d’entre eux sans accès immédiat aux services dont ils ont besoin. L’idéal serait de fournir un interprète en temps réel.

De nombreux obstacles systémiques existent pour ce groupe de clients. Au téléphone, les arborescences d’appels posent des difficultés pour les personnes sourdes ou malentendantes. Il est toujours préférable d’avoir la possibilité d’appuyer sur « 0 » pour parler directement avec un agent. Les clients semblent dire que les appels par ATS (appareil de télécommunication pour sourds) sont traités beaucoup moins rapidement que les appels ordinaires.

Pour une personne malentendante, les lecteurs multimédias peuvent aider à afficher les sous-titres et fournir des options pour régler la taille du texte et la couleur des sous-titres.

Les améliorations doivent profiter à tous et ne pas créer d’obstacles pour les autres. Par exemple, des flashes rapides et brillants sont un bon moyen d’avertir les personnes malentendantes en cas d’urgence, mais ils doivent avoir une fréquence adéquate qui ne provoque pas de crises pour quelqu’un d’autre.

## Expérience en personne possible

- Difficulté à lire sur les lèvres si la vision n’est pas dégagée ou si la conversation est trop rapide
- Peut nécessiter des repères visuels pour compléter les repères sonores habituels des systèmes d’alarme (cloches, messages audio, etc.)
- Peut nécessiter un interprète en langue des signes
- Peut utiliser un stylo et du papier pour communiquer.
- Difficulté à se concentrer s’il y a un bruit de fond; le bruit blanc peut aider ou aggraver la situation, selon l’affection précise.

## Expérience téléphonique possible

- Peut nécessiter un numéro de téléphone ATS ou une option de service de relais vidéo pour obtenir l’aide d’un agent

## Expérience en ligne possible

- Peut nécessiter l’affichage des sous-titres ou des transcriptions écrites pour comprendre le contenu des vidéos en ligne

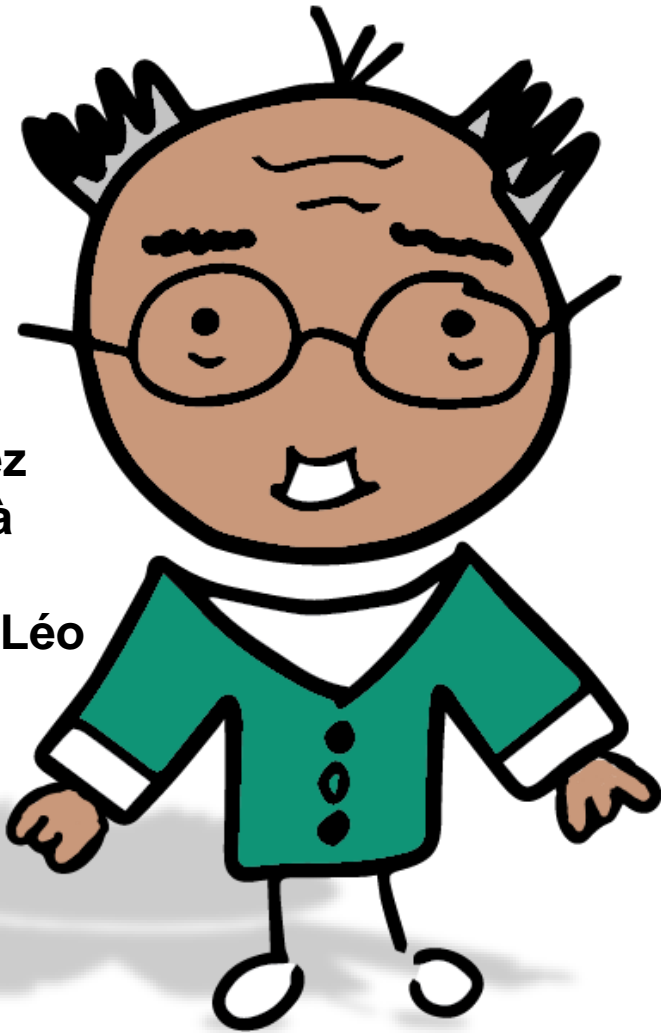
35 %

des Canadiens ayant une incapacité auditive **ont également une incapacité visuelle.** \*

\* Source : Enquête canadienne sur l’incapacité (ECI) de 2017

« Ne me criez pas dessus, parlez clairement et naturellement, et à un rythme modéré »

— Léo





# Personne ayant une déficience visuelle

Les personnes qui ont une déficience visuelle ne sont pas nécessairement complètement aveugles. Certaines peuvent être malvoyantes ou avoir des restrictions particulières comme la vision tubulaire. D’autres pourraient être incapables de faire la différence entre l’obscurité et la lumière. Les personnes ayant une déficience visuelle rencontrent de nombreux problèmes lorsqu’elles doivent se repérer dans un espace inconnu.

Les bureaux de service en personne doivent avoir des points de définition visuelle afin que les personnes ayant des limitations visuelles puissent se repérer dans l’espace. Par exemple, les grandes portes vitrées doivent avoir une bande verticale très contrastée. Les marquages tactiles sont utiles lorsque le chemin est correctement indiqué. Les marquages tactiles au sol doivent partir de la rue et mener au point d’entrée.

Les personnes ayant une déficience visuelle ou d’autres incapacités liées à la vue ont besoin d’une signalisation à hauteur universelle avec un contraste de couleurs élevé. Cela signifie que le panneau doit être relativement proche du niveau des yeux de chacun. Le placement est essentiel lorsqu’il s’agit de clients ayant une vision tubulaire, qui peuvent avoir besoin d’être relativement près d’un panneau pour pouvoir le lire. Les panneaux doivent également être sous d’autres formes physiques, comme le braille, les chiffres ou les lettres tactiles à fort contraste/en relief.

Tout système d’affichage de file d’attente doit être en couleurs à fort contraste et éviter l’utilisation de points rouges. Les systèmes d’orientation qui utilisent des technologies de balises peuvent aider les clients à trouver leur chemin jusqu’à un bureau. Cela fonctionne avec Bluetooth et permet une connexion avec l’appareil mobile d’un client. Des renseignements de déplacement sont envoyés en temps réel au moyen d’un signal (lorsque l’application est téléchargée). Les instructions sont lues à haute voix et permettent au client de se déplacer dans l’espace de manière autonome.

Comme il existe de nombreux systèmes de balises, assurez-vous que les clients connaissent celui que vous avez mis en place. Ainsi, les clients peuvent facilement passer d’une application téléphonique à l’autre et bénéficier d’une assistance adéquate pour se rendre au comptoir de service. Les systèmes de sécurité et tous les types de communication doivent être entendus et vus. C’est important pour ceux qui obtiennent de l’information principalement par l’audition. Il s’agit notamment des alertes d’urgence, de sûreté, de sécurité et des annonces générales.

La plupart des personnes ayant des restrictions liées à la vision ou à la lecture de documents papier ont besoin d’autres formats qui leur permettent d’accéder aux annonces et aux médias visuels. Les formats multiples doivent comprendre : PDF accessible, braille, gros caractères, cassette audio, disquette ou CD-ROM d’ordinateur, loupes et texte électronique. Par exemple, le courrier électronique par rapport au courrier postal permet aux clients d’utiliser les technologies de synthèse vocale.

## Expérience en personne possible

- Difficulté à comprendre si les gens parlent trop vite
- Peut avoir l’impression qu’on lui « crie dessus » si les gens parlent trop fort
- Peut avoir besoin que les panneaux des immeubles soient présentés dans d’autres formats

## Expérience téléphonique possible

- Peut se sentir offensée lorsque les personnes oublient sa déficience visuelle et utilisent un langage insensible (par exemple, « regardez » ou « vous voyez ce que je veux dire »)

## Expérience en ligne possible

- Peut nécessiter une technologie d’assistance et des « balises Alt » pour décrire une image ou un contenu et utiliser un stylo de lecture
- Difficulté à comprendre l’information si un trop grand nombre de puces est utilisé dans une liste ou si le format du tableau est trop complexe
- Difficulté à naviguer à l’aide d’une souris ou d’un pavé tactile.

**85 %** des Canadiens ayant une incapacité visuelle utilisent une ou plusieurs aides **ou un ou plusieurs appareils fonctionnels.**

\* Source : Enquête canadienne sur l’incapacité (ECI) de 2017

« Ce n’est pas parce que je ne vois pas bien que je ne peux pas me débrouiller. L’un des plus gros problèmes est que les formulaires et les documents ne me sont pas accessibles ».

— Sophie



# Chapitre 3

**Mobilisez les personnes en situation de handicap dès le début**

---

“

« Nos communautés sont diverses – nous vivons dans des endroits différents, avec des circonstances différentes. Nous sommes vieux, jeunes, nous avons une incapacité et des difficultés, et nous parlons plusieurs langues; nous sommes des personnes et des communautés diverses. Cependant, les biens et les services sont souvent conçus comme si nous étions tous les mêmes. »

— Microsoft

”

# Reconnaître la valeur de l’inclusion des personnes en situation de handicap

Mieux vous connaissez vos clients, mieux vous comprenez leurs besoins et leurs attentes.

## Recrutement des personnes en situation de handicap

Lorsque vous effectuez des recherches et des essais par les utilisateurs, associez-vous à des organisations qui peuvent vous présenter des personnes en situation de handicap désireuses de participer et de donner leur avis. Vous découvrirez alors des points de vue qui ne se retrouvent pas dans la documentation sur les normes d’accessibilité – comme la façon de créer une expérience client exceptionnelle pour toute personne ayant des difficultés physiques ou cognitives permanentes, situationnelles ou temporaires.

L’approche que vous utilisez pour recruter des personnes en vue des essais par les utilisateurs exclura certains profils. Vous devriez donc utiliser plusieurs approches pour garantir la diversité. Bien que de nombreuses personnes aient une incapacité, chaque incapacité est différente, alors veillez à ne pas rejeter les données aberrantes comme étant des erreurs ou du « bruit blanc ». Il peut s’agir d’une personne en situation de handicap qui vous donne un avis sur ce qui ne fonctionne pas.

Mettez à l’essai vos modes de prestation, vos processus et vos outils tout en garantissant une participation égale.



## Mobilisation et consultations

Contactez les organisations non gouvernementales (ONG) et les groupes qui travaillent directement avec les personnes en situation de handicap. Concentrez-vous sur l’établissement de relations à long terme et tirez parti de leur expertise, de leurs connaissances, de leurs outils, de leurs ressources et de leurs réseaux pour une mobilisation permanente et une amélioration continue des services.

Le [Guide des politiques axées sur les clients 1.0](#) de Service Canada fournit des renseignements utiles pour la mobilisation. En outre, EDSC a préparé des conseils pour mener des [consultations accessibles](#).

### Conseils


Évitez la « fatigue des consultations ». Avant de contacter des groupes de clients précis, essayez de renforcer vos efforts de mobilisation en assurant la coordination entre tous les services gouvernementaux qui ont des besoins similaires.

## Mécanismes de rétroaction

Chaque fois que vous communiquez de l’information dans l’ensemble des modes de prestation, assurez-vous de prévoir des options pour recueillir les commentaires des clients. Cela peut se faire verbalement, par courrier électronique, par téléphone, par des sondages en ligne ou par des formulaires de commentaires. D’autres méthodes peuvent également inclure les résultats des consultations auprès des parties prenantes ou des groupes d’influence, les publications dans les médias sociaux, les blogs, les visites sur place, l’observation, les entrevues avec des groupes de discussion. Vos représentants de service savent-ils comment transmettre des commentaires informels à une personne en mesure de les traiter?

## Mesure de la satisfaction des clients

Utilisez différents moyens pour suivre la satisfaction des clients dans l’ensemble des modes de prestation de services. Découvrez ce qui empêche les clients d’avoir une impression positive de leur expérience, quels sont certains des défis, ce qui n’est pas cohérent et ce que vous pouvez faire mieux. Au cours des quatre dernières années, Service Canada a peaufiné ses sondages sur l’expérience client afin de mieux comprendre les défis auxquels font face les clients en situation de handicap.

 **Consultez** les mesures du sondage sur l’expérience client..

# Rassembler de riches données sur les clients

Votre objectif est d’aider les clients à être plus indépendants et à se faire confiance pour accéder sans difficulté aux programmes et services gouvernementaux.



Pour ce faire, vous devez comprendre vos clients et écouter ce qu’ils ont à dire. Après tout, vous créez l’expérience pour eux – elle doit refléter la diversité des personnes qui utilisent votre service.

Rassemblez les points de vue de plusieurs clients différents. Cela vous donnera les outils nécessaires pour prendre des décisions éclairées et créer des expériences pertinentes qui sont faciles, efficaces et adaptées aux clients de toutes capacités.

- Choisissez un échantillon aléatoire de clients qui représente bien la participation des personnes en situation de handicap.
- Passez en revue vos méthodes actuelles pour vous assurer que vous pouvez prendre contact avec les clients.
- Assurez-vous que votre processus de conception participative est réellement accessible.

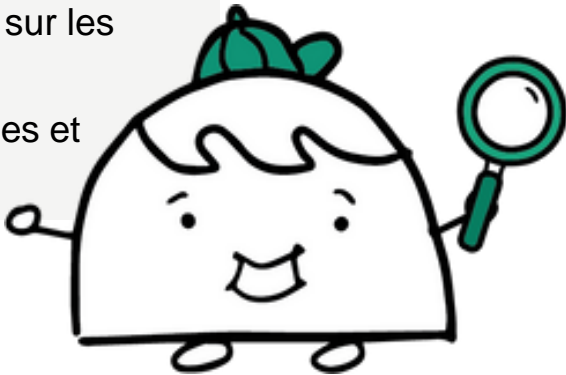
Utilisez des outils novateurs tels que les schémas du parcours des clients pour vous aider à déterminer les obstacles aux services qui sont présents dans vos modes de prestation et à valider les solutions d’accessibilité potentielles.

Vérifiez si votre programme ou service est entièrement accessible. Effectuez une évaluation précoce de vos caractéristiques d’accessibilité et déterminez si vous répondez ou non aux besoins des personnes ayant un éventail plus large de capacités.

-  **Consultez** les modèles de schémas du parcours des clients de l’équipe d’accessibilité du service à la clientèle
-  **Consultez** l’outil d’évaluation relatif à l’accessibilité du service à la clientèle.

## Le saviez-vous?

Les perspectives des clients vous permettent d’apprendre à connaître vos clients (données démographiques, sur les comportements, les besoins, les attitudes et les sentiments) à partir de différents types de recherches et d’analyses de l’environnement.



# Chapitre 4

## Concevoir des expériences plus inclusives

---



# Principe directeur de l’inclusion : La conception universelle

La conception universelle est une approche visant à concevoir et à fournir intentionnellement des programmes et des services sans créer d’obstacles. Non seulement elle contribue à assurer l’inclusion des personnes en situation de handicap, mais elle est aussi considérée comme une bonne pratique de conception qui répond aux besoins de toute personne qui doit accéder à vos programmes et services.

## La conception universelle respecte sept principes\*

- 1

**Utilisation équitable.** Offrez aux clients diverses options pour utiliser le programme ou le service. Par exemple, proposez aux clients différentes façons de vous faire part de leurs commentaires, plaintes et suggestions dans l’ensemble de vos modes de prestation, comme un formulaire en ligne, par écrit ou par téléphone en utilisant un service de relais, au besoin.
- 2

**Utilisation flexible.** Offrez aux clients diverses options pour utiliser le programme ou le service. Par exemple, proposez aux clients différentes façons de vous faire part de leurs commentaires, plaintes et suggestions dans l’ensemble de vos modes de prestation, comme un formulaire en ligne, par écrit ou par téléphone en utilisant un service de relais, au besoin.
- 3

**Utilisation simple et intuitive.** Réduisez la complexité et veillez à ce qu’il soit facile de prendre en compte les différentes compétences langagières, en lecture et en écriture. Par exemple, fournissez une signalisation à chaque point d’accès, et dans d’autres formats comme l’utilisation de balises d’orientation et l’affichage du contenu en braille ou en gros caractères pour réduire l’anxiété et la confusion.
- 4

**Information perceptible.** L’information est communiquée efficacement, indépendamment des capacités du client. Par exemple, prenez en charge les lecteurs multimédias qui permettent d’afficher des sous-titres et qui offrent des options audio prévoyant notamment le réglage de la taille et de la couleur pour les personnes malentendantes ou malvoyantes.

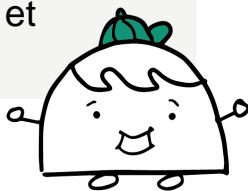
- 5

**Tolérance à l’erreur.** Incite à concevoir de manière à minimiser les risques et les mauvais résultats ou les actions accidentelles ou non intentionnelles. Par exemple, disposez les meubles de manière à assurer qu’aucun objet ne fait obstacle et à éviter que les personnes ne trébuchent ou ne tombent sur des chaises mal placées.
- 6

**Effort physique minimal.** La conception ne nécessite pas d’efforts excessifs et peut être utilisée efficacement. Par exemple, vérifiez chaque jour de l’accessibilité de votre zone de service, en prenant note des rénovations en cours dans l’immeuble ou des travaux dans la ville, ou en mettant à l’essai la fonctionnalité des ouvre-portes automatiques.
- 7

**Dimensions et espace libre pour l’approche et l’utilisation.** Prévoyez suffisamment d’espace pour les personnes debout et assises lorsqu’elles utilisent un appareil fonctionnel. Par exemple, aménagez des guichets de service à plusieurs hauteurs pour servir les clients en fauteuil roulant ou donnez la possibilité à une personne ayant des limitations physiques de s’y appuyer.

La conception inclusive est la responsabilité de tous. N’hésitez pas à entrer en contact avec des experts en la matière, des décideurs politiques, des concepteurs et des agents du service à la clientèle.



\* Source : Universal Design Network of Canada (UDNC)  
<https://universaldesign.ca/> (anglais seulement)

# N’oubliez personne

Les services sont souvent conçus et fournis d’une manière qui entraîne des obstacles pour les personnes qui en ont besoin. Les clients sont souvent confrontés à plusieurs obstacles alors qu’un seul obstacle suffit à empêcher une personne d’accéder à un service – même si un service est « techniquement accessible » et qu’il satisfait aux normes existantes... Demandez-vous toujours si votre client est réellement en mesure d’accéder au service.

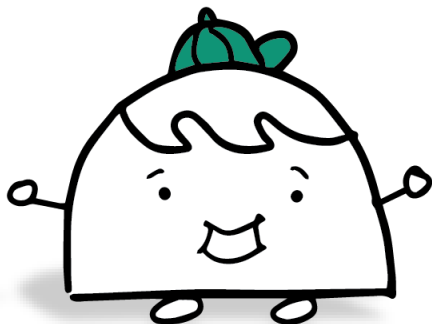
Par exemple, si vous ne ciblez que les clients « généraux », vous finirez probablement par oublier la communauté des personnes malentendantes ou malvoyantes et la façon dont ils prendront connaissance de votre programme. Pensez à la façon dont une personne ayant une mémoire réduite recueillera de l’information sur votre programme lorsqu’elle en aura besoin.

## Intersectionnalité

Pour être vraiment inclusif, vous devez considérer vos clients comme des êtres humains à part entière. Une personne en situation de handicap ne se limite pas à son incapacité. Chacun a plusieurs caractéristiques que nous devons garder à l’esprit.

L’intersectionnalité concerne une diversité de caractéristiques pour lesquelles la société, ou votre organisation, a créé des obstacles qui empêchent certaines personnes d’accéder aux services. Découvrez quelles sont les caractéristiques susceptibles d’être observées chez vos clients.

Cherchez toujours à savoir qui sont les autres personnes qui n’ont pas accès à votre service. Pour les programmes qui incluent des personnes en situation de vulnérabilité, il est peu probable que ce soit des individus au hasard qui choisissent volontairement de ne pas en bénéficier – et un petit pourcentage d’un grand programme représente encore beaucoup de clients. Ce sont peut-être les personnes les plus démunies qui ne bénéficient pas du programme destiné à les aider.



Bien que ce guide soit axé sur les personnes en situation de handicap, il contient d’autres données démographiques sur des groupes qui peuvent se recouper, créant ainsi des considérations uniques pour votre prestation de services :

- **Peuples autochtones** – En 2017, 32 % des membres des Premières Nations vivant hors réserve, 30 % des Métis et 19 % des Inuits vivaient avec une ou plusieurs incapacités qui les limitaient dans leurs activités quotidiennes\*\*. Cela recoupe des considérations propres à cette communauté, telles que l’emplacement, la langue et la relation historique avec le gouvernement. De nombreuses communautés isolées, vivant dans des réserves, ne disposent pas de routes pavées, d’un accès facile à Internet (uniquement par satellite, par exemple), ou sont accessibles uniquement par avion.
- **La pauvreté** – vivre dans la pauvreté signifie que l’individu se trouve dans une situation plus précaire, et qu’advenant des problèmes de prestation de services, ceux-ci peuvent avoir des répercussions plus dramatiques sur les résultats.
- **Les jeunes** – les troubles de santé mentale sont le type d’incapacité le plus fréquent et touchent 8 % des Canadiens âgés de 15 à 24 ans\*.
- **Les personnes âgées** – près de la moitié (47 %) des personnes âgées de plus de 75 ans déclarent avoir une incapacité. Les problèmes de dextérité et les incapacités auditives et physiques augmentent considérablement avec l’âge\*.
- **LGBTQ2+** – En plus des défis créés par la société en général, les personnes transgenres peuvent avoir un besoin accru de traiter avec le gouvernement pendant la transition d’un genre à l’autre, qui peut coïncider avec des handicaps temporaires.
- **Les victimes de violence** – les survivants de la violence familiale ont une probabilité nettement plus élevée de souffrir de lésions cérébrales, notamment celles entraînées par des commotions cérébrales.
- **Les personnes dans les régions rurales ou éloignées**
- **Les personnes incarcérées ou précédemment incarcérées**
- **Les groupes de minorités visibles**
- **Les nouveaux arrivants**
- **Les femmes** – Les femmes sont plus susceptibles d’avoir un handicap que les hommes (24 % contre 20 %)\*.

\* Enquête canadienne sur l’incapacité (ECI) de 2017\*\*  
Enquête auprès des peuples autochtones de 2019

# De bonnes décisions qui créent une expérience positive

La conception inclusive vise à supprimer les obstacles aux services qui nuisent à la capacité de votre client d’obtenir les services auxquels il a droit.

Lorsque vous élaborez des services, chaque décision peut limiter l’accessibilité du service. Peu d’objectifs de politiques sont au départ inaccessibles; ils deviennent moins accessibles à mesure qu’on prend des décisions concernant les demandes, les rapports, les interactions, etc. Certaines de ces décisions peuvent être nécessaires, peut-être pour des raisons d’intégrité, mais toutes les solutions de rechange ont-elles vraiment été envisagées?

Après avoir exploré toutes les solutions de rechange, les obstacles restants peuvent être examinés pour déterminer comment les contourner lorsqu’ils nuisent à la capacité d’une personne d’accéder au service. La conception des services doit être proactive. Il faut trouver des solutions avant que l’obstacle ne provoque des embûches pour les clients.

Le gouvernement utilise plusieurs modes de prestation pour fournir des programmes et des services. Il s’agit principalement de la prestation **en personne, par téléphone et en ligne**. Aucun mode de prestation n’est accessible à tous, c’est pourquoi les approches de rechange sont essentielles à l’inclusion.

## Effet dérivé

Alors que l’accessibilité se concentre sur les considérations clés relatives aux personnes en situation de handicap, la conception inclusive considère dès le départ comment quelque chose pourrait être facile et utile pour le plus grand nombre de personnes possible. En anglais, on parle du « **curb cut effect** », qu’on pourrait traduire librement par effet dérivé. C’est ce qui se passe lorsqu’une caractéristique d’accessibilité profite à plus de personnes que le groupe auquel elle était initialement destinée, comme une rampe ou un chemin pour les utilisateurs de fauteuils roulants. Les parents qui utilisent des poussettes, les utilisateurs d’aides à la marche ou les personnes qui transportent de lourds paquets en bénéficient également.

## Chaque personne est unique

Les expériences en matière de handicap varient. Certaines incapacités sont légères, d’autres plus graves. Certaines sont progressives, d’autres fluctuent et d’autres encore sont stables.

Certaines personnes naissent avec un handicap, et pour bien d’autres, l’incapacité arrive plus tard dans la vie. 71 % des personnes en situation de handicap ont plus d’un type d’incapacité, et peuvent donc vivre des expériences variées. Toutes les personnes en situation de handicap doivent avoir accès aux services.

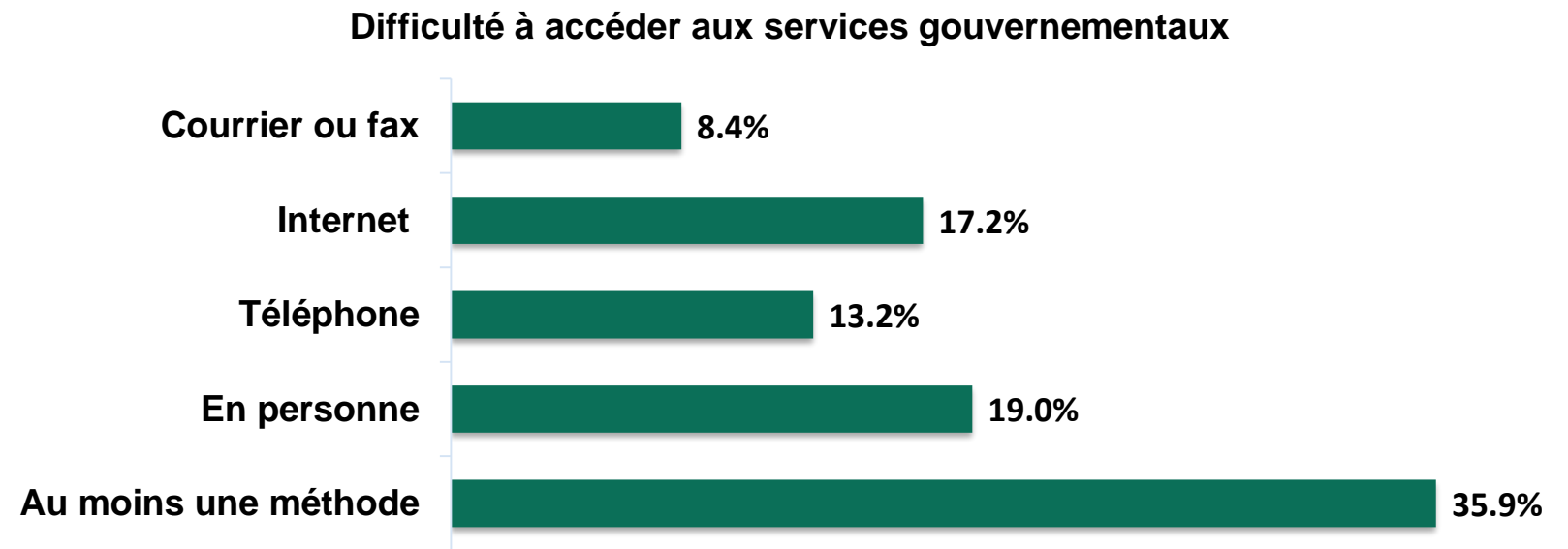
## C’est la personne qui compte

Les capacités d’un même client peuvent varier d’une visite à l’autre. Environ 60 % des personnes en situation de handicap présentent des affections qui évoluent dans le temps (progressives, récurrentes, fluctuantes). Les clients doivent pouvoir décider de la manière dont ils veulent accéder aux services, à chaque fois.

La conception des services ne doit pas supposer qu’un membre de la famille ou un aidant effectuera des tâches au nom d’une personne ayant un type d’incapacité ou une limitation fonctionnelle. Les renseignements personnels méritent d’être protégés. Les personnes en situation de handicap sont comme tout le monde; elles ont le droit d’accéder elles-mêmes à l’information et aux services.

### L’accessibilité suppose plus d’un mode de prestation

Un tiers des personnes en situation de handicap ont des difficultés à accéder à au moins un mode de prestation.



\* Source : Enquête canadienne sur l’incapacité (ECI) de 2017

# Une expérience **en personne** accessible

Considérez les caractéristiques suivantes :

## Conception de services

- Le stationnement est proche de l'immeuble, les entrées et les ascenseurs sont équipés de rampes et les portes sont équipées d'un dispositif d'ouverture automatique.
- Des services de transports en commun sont accessibles jusqu'à l'immeuble.
- Le chemin est accessible du point d'arrivée jusqu'à l'entrée.
- Zone sans obstacles, avec rampes texturées, sol tactile et panneaux en braille sur les portes et les panneaux d'orientation.
- Contraste des couleurs et luminosité des environnements (par exemple, les rampes des escaliers ou des rampes doivent contraster avec le mur de fond, les cadres et les ferrures de porte).
- L'alarme incendie a des repères visuels.
- Poignées de porte et commandes murales (par exemple, interrupteurs d'éclairage) abaissées.
- Un comptoir réglable en hauteur est disponible avec une chaise pour que le client puisse s'asseoir confortablement avant et pendant l'interaction.

## Technologies d'assistance

- Clavier à l'écran avec boule de commande, manettes ou autres dispositifs de pointage.
- Carte de signature et machine de paiement accessibles.
- Balises d'orientation, codes QR pour aider les clients à s'orienter.
- Téléphones avec de gros numéros et des niveaux de volume plus élevés.
- Avis audible au moyen d'un système de file d'attente.
- Annonce visuelle (écrans numériques) présentant l'information en langue des signes.
- Récepteur en boucle pour amplifier la voix grâce aux aides auditives des clients.
- Accès immédiat à la langue des signes grâce à l'interprétation vidéo à distance.

## Formation et culture

- Un préposé à l'accueil formé (guide) accueille le client, détermine ses besoins et, par exemple, l'accompagne dans un endroit prioritaire et lui propose d'utiliser une salle privée si le bruit est trop dérangeant.
- L'agent ne touche pas l'animal d'assistance et ne s'adresse pas à lui.
- L'agent sait utiliser un langage simple et parle au client en phrases courtes, avec confiance, en le rassurant et en l'écoutant attentivement.
- L'agent accorde un délai supplémentaire au client pour lui expliquer la situation et s'assure que la demande de service est bien comprise.
- L'agent fait face au client et lui parle directement à tout moment.

11 %

des Canadiens en situation de handicap **préfèrent les visites en personne.\***

\* Source : Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2017



# Une expérience **téléphonique** accessible

Considérez les caractéristiques suivantes :

## Conception de services

- Option de réponse vocale interactive pour appuyer sur « 0 » afin de sauter l’arborescence d’options et joindre une personne en direct.
- L’agent est en mesure d’accomplir des tâches pour le client, comme l’aider à remplir le formulaire et l’envoyer par courrier ou par courriel, prêt à signer, à la fin de l’appel.
- L’agent est en mesure d’envoyer des renseignements pertinents par courrier électronique, ou dans un format approprié, pour que le client puisse s’y référer ultérieurement.
- Les agents sont équipés et situés de manière à réduire au minimum les bruits de fond.

## Technologies d’assistance

- Numéro de téléphone ATS (téléscripteur) auquel on répond avec la même fréquence et les mêmes normes de service que pour tous les autres appels.
- Traitement des appels effectués par le service de relais vidéo et les services de relais (par ATS).
- Les agents de service sont conscients de l’éventail d’interprètes avec lesquels ils peuvent interagir et connaissent les politiques en matière de protection de la vie privée et de représentation par un tiers.

## Formation et culture

- L’agent sait utiliser un langage simple et parle au client au moyen de phrases courtes.
- L’agent est formé pour poser des questions simples sans que le client ne se sente débordé.
- L’agent est formé pour poser des questions simples sans que le client ne se sente « corrigé » si des détails sont oubliés ou mélangés et s’assure que toute bizarrerie, tout comportement bizarre ou tout comportement exagéré est traité de manière appropriée et avec la plus grande sensibilité.
- L’agent est formé pour reconnaître les comportements liés à un handicap (par exemple, un trouble de l’élocution ne signifie pas que le client est ivre).

**32 %** des Canadiens en situation de handicap préfèrent **utiliser les services téléphoniques.\***

\* Source : Enquête canadienne sur l’incapacité (ECI) de 2017

# Une expérience en ligne accessible

Considérez les caractéristiques suivantes :

## Conception de services

- Tous les sites Web gouvernementaux sont tenus de respecter les normes internationales en matière d’accessibilité. Le gouvernement du Canada respecte les Règles pour l’accessibilité des contenus Web 2.0, et la norme 2.1 a été introduite pour inclure des améliorations pour les appareils mobiles.
- Rien sur le site Web ne clignote rapidement, les liens et le menu déroulant ont des titres explicites, le texte utilisé est en langage clair et les icônes sont très visibles.
- Les hyperliens sont intégrés sous forme de chaîne de texte plutôt que d’utiliser l’URL comme texte de lien.
- Les vidéos intégrées sont disponibles en langue des signes ASL/LSQ et ont un son de premier plan de haute qualité qui bloque les bruits de fond.
- Le texte est complémenté par des images, des graphiques et d’autres illustrations.
- Le service d’accueil du clavardage personnalisé aide le client à trouver l’information très rapidement.
- L’agent de clavardage en direct aide le client à remplir un formulaire ou à répondre à des questions précises et peut autoriser la signature numérique.
- Les normes de l’industrie, telles que les Règles pour l’accessibilité des contenus Web, sont des exigences minimales et ne garantissent pas que 100 % des personnes en situation de handicap pourront utiliser le site Web. Être inclusif signifie aller au-delà des normes minimales.
- L’accessibilité du Web comprend un langage simple et les Règles pour l’accessibilité des contenus Web et la politique du GC visent à ce que les textes soient accessibles à des élèves de la 6<sup>e</sup> à la 8<sup>e</sup> année. Il existe des outils qui permettent de mesurer la complexité d’un texte.

## Technologies d’assistance

- L’agent de clavardage en direct est autorisé à aider le client à remplir le formulaire de demande en utilisant un lecteur d’écran qui communique sur les haut-parleurs de l’ordinateur du client (JAWS).
- L’intelligence artificielle, telle que la technologie vocale et les robots conversationnels, est proposée pour répondre en temps réel aux questions fréquemment posées.
- Des écrans tactiles et réglables avec des options « Lisez-moi » sont mis à la disposition des clients.
- Optimisation pour les moteurs de recherche Web.

## Formation et culture

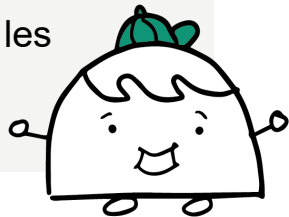
- L’agent est formé pour poser des questions simples sans que le client ne se sente jugé ou critiqué.
- L’agent sait utiliser un langage simple et parle au client en faisant des phrases courtes.
- La conception de services accessibles est reconnue comme une compétence distincte et les enseignements tirés des services précédents sont repris comme point de départ pour la prochaine conception.

35 %

des Canadiens en situation de handicap préfèrent **utiliser les services en ligne**.\*

\* Source : Enquête canadienne sur l’incapacité (ECI) de 2017

N’obligez pas les clients qui utilisent des lecteurs d’écran à écouter de longs textes tels que des déclarations de confidentialité alors que d’autres clients peuvent les ignorer en faisant défiler le texte.



# Répondre aux besoins des clients pendant une pandémie

La pandémie de COVID-19 a considérablement changé le monde dans lequel nous vivons. Elle a également entraîné de grands défis en matière d'accès aux services pour les personnes en situation de handicap. **Pendant cette période, le gouvernement doit veiller à ce que les Canadiens handicapés conservent leur santé, leur sécurité et leur dignité.**

## Trouver les obstacles

### En personne

- Les cloisons en plexiglas constituent des obstacles à la communication pour les clients et le personnel, en particulier pour les personnes malentendantes ou en fauteuil roulant.
- L'utilisation accrue de poteaux ou de panneaux amovibles peut également constituer un obstacle pour les clients malvoyants si ces poteaux ne sont pas détectables à la canne, et ils peuvent constituer un risque de trébuchement s'ils ne sont pas correctement fixés.
- Les marquages « Attendez ici » représentent un défi pour les clients ayant une déficience visuelle; de plus, les chiens-guides n'ont pas été entraînés pour respecter l'éloignement social.
- Plusieurs types de handicaps entraînent un plus grand contact avec l'environnement bâti (par exemple, la vue, l'équilibre, la mobilité), un nettoyage régulier est donc crucial pour protéger la santé.
- Le renforcement des procédures de nettoyage peut entraîner des problèmes de santé pour les personnes sensibles aux produits chimiques.

### Téléphone

- La fermeture ou la réduction des heures d'ouverture des bureaux en personne peut empêcher certains clients de recevoir les services dont ils ont besoin s'ils sont contraints de passer par un autre mode de prestation.

### En ligne

- Intégrez l'accessibilité dès le départ lorsque vous élaborerez de nouveaux services en ligne afin de joindre le plus grand nombre de clients possible.
- Incluez du contenu sous forme de vidéos ASL/LSQ lorsque cela est possible.

## Créer des résultats positifs

### Conception de services

- Fournissez les services dans plusieurs modes de prestation.
- Envisagez de désigner une plage horaire précise pour les services prioritaires.
- Si des files d'attente se forment à l'extérieur de votre centre de services, veillez à ce que la file soit surveillée et prévoyez des sièges faciles à nettoyer ou des marque-places de file d'attente pour ceux qui ne peuvent pas rester debout pendant de longues périodes.
- De nombreuses personnes se fient aux expressions faciales et lisent sur les lèvres pour comprendre. Les masques peuvent créer un obstacle pour ces personnes.
- Prévoyez des rendez-vous pour les clients qui ont des besoins particuliers en matière d'accessibilité.
- Permettez aux représentants d'agir au nom du client.

### Technologies d'assistance

- Fournissez des services d'interprétation vidéo à distance pour les clients qui communiquent à l'aide de la langue des signes.
- Fournissez des récepteurs en boucle pour aider les personnes qui portent des appareils auditifs.

### Formation et culture

- Veillez à ce que le personnel soit conscient que tout le monde ne peut pas respecter les normes d'éloignement social. Si le personnel est appelé à aider, fournissez-lui des EPI pour qu'il le fasse en toute sécurité.
- Communiquez les changements apportés à votre environnement pour que les clients sachent à quoi s'attendre.

## Conseils

- Comprenez les obstacles et prenez en compte les besoins des gens dès le début.
- Faites preuve de souplesse.
- Assurez-vous que les documents et les messages sont simples et faciles à comprendre.
- Veillez à ce que la nouvelle signalisation soit à la hauteur des yeux de tous.
- Accueillez les commentaires pour adapter votre nouvelle façon de travailler rapidement et efficacement.



# Chapitre 5

Rendre les communications accessibles à tous

---



# Utilisez un langage simple

Communiquer en langage clair ne signifie pas simplifier à outrance ou omettre des renseignements essentiels. L'utilisation d'un langage clair contribue à rendre l'information essentielle accessible et compréhensible pour tout le monde.

Lorsque vous écrivez et parlez clairement et simplement, vous :

- augmentez les chances que l'information soit trouvée, lue et comprise, peu importe l'appareil utilisé;
- rendez l'information plus accessible aux personnes en situation de handicap;
- permettez aux lecteurs qui utilisent un petit écran de voir l'information essentielle en premier;
- économisez les ressources pour la révision et la traduction de votre texte;
- améliorez l'exécution des tâches et diminuez les coûts en réduisant, par exemple, le nombre de demandes de renseignements.

Lors de la communication avec les clients, les produits et activités de communication doivent être précis, organisés et accessibles. Préparez des messages, services et scénarios simples, clairs et concis. Utilisez un langage facile à lire et à comprendre, et incluez des images, un vocabulaire courant et des références similaires pour tous les produits et modes de prestation.

Vérifiez toujours le niveau de lecture de votre texte. Certains outils permettent de vérifier si le contenu est trop verbeux ou complexe. Lorsque le contenu correspond à un niveau de compétence en lecture supérieur à la 8<sup>e</sup> année, de nombreuses personnes peuvent avoir du mal à comprendre ou à effectuer la tâche.

Votre site Web est-il vraiment accessible? Des progrès sont réalisés sur les aspects techniques des normes du Web accessible, mais le langage clair et simple est un élément souvent négligé de cette norme.

## Choisir les mots et les phrases justes

- Choisissez des mots simples et courants.
- Utilisez des verbes plutôt que des noms formés à partir de verbes.
- Évitez le jargon, les tournures idiomatiques et les expressions figurées.
- Utilisez des phrases simples.
- Utilisez des phrases et des paragraphes courts.
- Limitez chaque paragraphe à une idée et soyez concis.

## Informez de la bonne manière

- Réduisez au minimum la quantité d'information que les clients doivent traiter en une seule fois.
- Servez-vous de titres, de listes et de tableaux pour faciliter la lecture.
- Utilisez des déclarations directes.
- Utilisez la voix active et la forme positive.
- Expliquez les références aux lois.

### À faire

Utiliser des phrases  
simples et une liste de  
puces



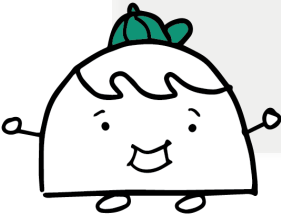
Écrire en langage simple **Faites ceci**

### À ne pas faire

Créer des longs murs de  
texte



Utiliser des figures de  
style et des expressions  
idiomatiques



# Fournir de l’information imprimée de la bonne manière

## Disposition

Affichez votre contenu (format et positionnement) dans un ordre logique pour que le lecteur sache rapidement par où commencer et comment suivre l’information. Séparez votre texte en colonnes et utilisez un interligne de 1,5. Essayez de ne pas surcharger votre page.

## Couleur et contraste

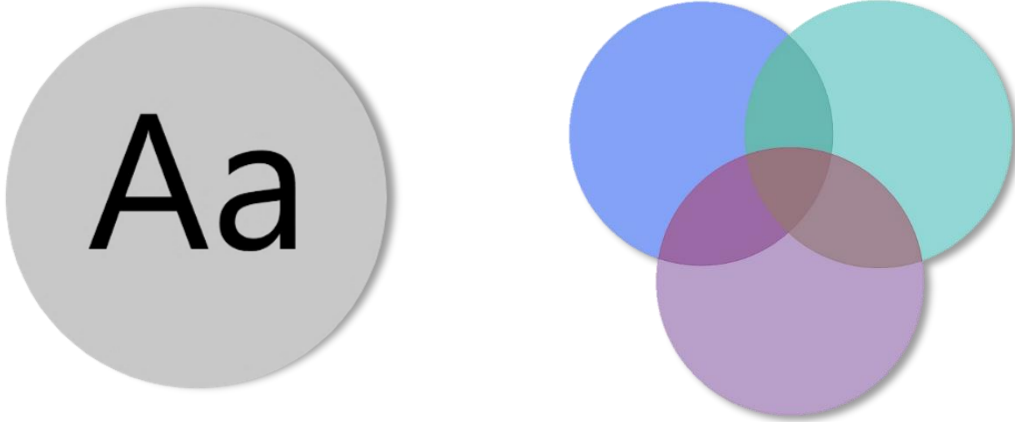
Choisissez le bon équilibre entre la couleur de votre police et votre arrière-plan. Essayez des couleurs claires sur un fond sombre ou l’inverse. Utilisez la même palette de couleurs pour choisir des couleurs qui se complètent. Utilisez un maximum de trois couleurs par page. Évitez les couleurs vives dans le texte ou les images.

## Style et taille de police

Choisissez une police qui permet à l’œil de reconnaître facilement le contour et la forme de chaque lettre. Utilisez une police sans empattements telle que Arial, Helvetica ou Verdana. Créez des titres en utilisant une taille de 48 points. Formatez votre texte en utilisant une taille de police de 14 ou 16 points.

## Type de format

Choisissez un papier ou un matériel d’impression avec une finition mate ou non couché pour minimiser les reflets.



## Signalisation

### Systèmes d’orientation

Espacez tous les panneaux de direction. Soyez sélectif dans la quantité d’information que vous affichez. Utilisez une terminologie commune et tenez toute l’information à jour (notamment en cas de déménagement).

### Panneaux muraux

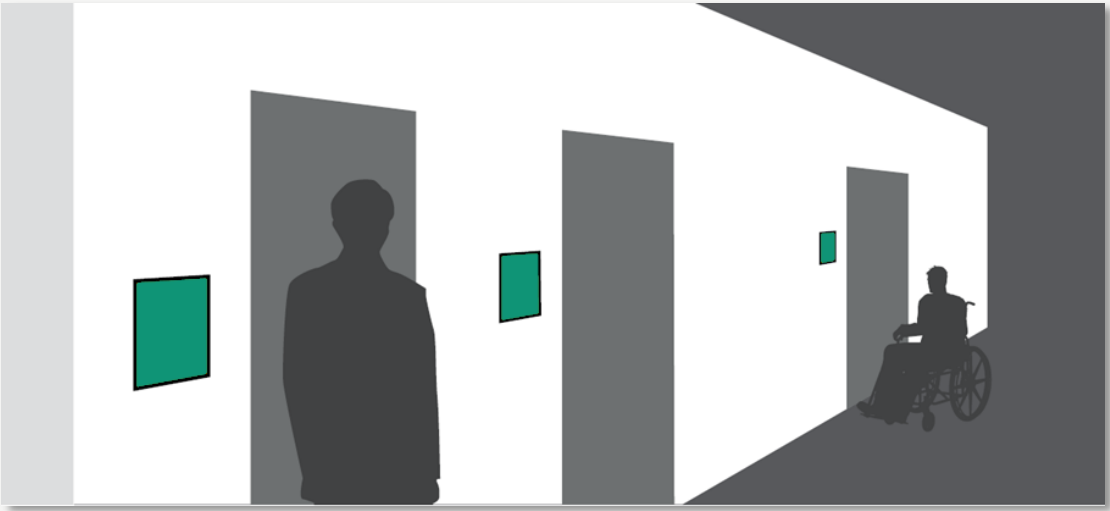
Utilisez des chiffres et des lettres pour indiquer les salles. Installez-les à une distance allant de 1,2 à 1,5 mètre du sol fini. Appliquez la même hauteur lorsque c’est possible.

### À l’aide de la technologie

Utilisez l’orientation audio pour apporter un soutien supplémentaire. Créez un contenu multilingue. Explorez et mettez à l’essai de nouvelles technologies, des logiciels de synthèse vocale aux applications mobiles géolocalisées.

### Type de format

Choisissez une finition mate ou anti-éblouissante pour votre fond ou la surface de vos lettres. Utilisez des lettres tactiles et du braille pour tous les panneaux permanents des salles. Utilisez les majuscules et les minuscules pour les messages tactiles et non tactiles. Utilisez de gros caractères gras avec des lettres carrées comme Arial pour la signalisation picturale.



# Fournir de l'information en ligne de la bonne manière

## Navigation

Choisissez une structure qui permet à toutes les options de s'adapter à n'importe quelle plateforme ou appareil comme les ordinateurs de bureau, les tablettes et les téléphones portables. Utilisez des titres pour permettre aux lecteurs d'écran de détecter l'ordre de lecture.

## Images

Ajoutez du « texte optionnel » pour décrire une image, une photo, un graphique ou un tableau. Essayez de ne pas faire chevaucher un texte sur une image ou un fond chargé.

## Fichiers audio et vidéo

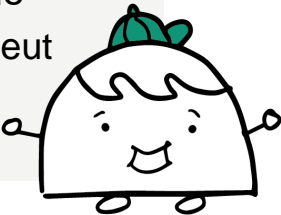
Utilisez des transcriptions et des sous-titres avec un format texte optionnel pour décrire tout contenu. Incluez des sous-titres et formatez votre texte en utilisant une taille de 20 points. Utilisez une police blanche sur un fond noir.

## Rédaction de contenu

Appliquez les **principes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1**. Assurez-vous que votre conception est prise en charge par plusieurs navigateurs, appareils et technologies d'assistance.

### Conseil

Évitez d'utiliser trop de majuscules, d'italiques ou de soulignements. Cela peut être difficile à lire. Cela peut même modifier le ton et le sens de votre message.



## À faire

Opter pour une mise en page linéaire et logique



Décrire les images et fournir des transcriptions de vidéos



Permettre l'utilisation du clavier seulement



S'assurer que les zones cliquables sont assez grandes



## À ne pas faire

Éparpiller le contenu sur toute la page



Présenter l'information uniquement à l'aide d'une image ou d'une vidéo



Rendre obligatoire l'utilisation de l'écran ou de la souris



Exiger des gestes précis



# Chapitre 6

**Acquérir les compétences nécessaires pour  
fournir un service accessible**

---

# Aborder les clients de la bonne manière

## Attitude

Soyez patients et accommodants. Par exemple, reconnaissez qu’il peut être nécessaire de répéter de l’information.

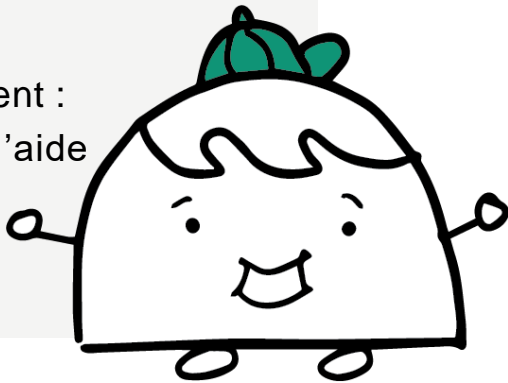
Faites en sorte que les clients se sentent bienvenus et à l’aise d’exprimer ouvertement leurs opinions sans craindre d’être jugés ou rejetés. Encouragez les personnes en situation de handicap à s’exprimer. Écoutez activement et engagez le dialogue.

- Demandez à la personne si elle a besoin d’aide avant de tenter quoi que ce soit. Ne présumez pas que la personne ne peut agir seule.
- Ne faites pas de suppositions au sujet du type d’incapacité d’une personne ou des mesures d’adaptation requises.
- Certains handicaps ne sont pas visibles, et rien n’oblige un client à vous en parler.
- Adressez-vous directement à votre client et non à sa personne de confiance ou à son accompagnateur.
- Prenez le temps de bien connaître les besoins de votre client et concentrez-vous sur la satisfaction de ses besoins, comme vous le feriez avec n’importe quel autre client.
- Écoutez attentivement. Si vous n’êtes pas certain de comprendre votre client, confirmez votre compréhension en résumant ou en répétant ce que vous avez entendu, ou demandez-lui poliment de répéter ce qu’il vous a dit.
- Soyez patient. Les personnes ayant certains types de handicaps peuvent prendre un peu plus de temps pour répondre aux questions ou faire les choses.
- Utilisez un langage et une terminologie appropriés lorsque vous faites référence aux personnes en situation de handicap.

## Conseils

- **Au lieu de :** Un aveugle, malvoyant  
**Utilisez :** Une personne aveugle, personne ayant une déficience visuelle
- **Au lieu de :** Un dur d’oreille, sourd-muet, malentendant  
**Utilisez :** Une personne malentendante, sourde
- **Au lieu de :** Un handicapé  
**Utilisez :** Une personne en situation de handicap
- **Au lieu de :** Stationnement, toilettes pour handicapés  
**Utilisez :** Stationnement, toilettes accessibles

Si vous ne savez pas quoi faire, demandez à votre client :  
« Puis-je vous aider? ». Votre client sait s’il a besoin d’aide et ce que vous pouvez faire pour l’aider.



# Répondre aux besoins uniques des personnes en situation de handicap

## Comment interagir avec une personne accompagnée d'une personne de confiance

- Autorisez les personnes de confiance dans les locaux.
- Permettez à la personne de confiance, si le client le demande, d'assister aux visites en personne ou aux appels.
- Demandez au client la permission de discuter de ses renseignements personnels devant la personne de confiance.
- Sachez que les personnes de confiance aident les personnes en situation de handicap à conserver leur indépendance.
- Regardez le client et parlez-lui directement, même si celui-ci communique par l'intermédiaire de la personne de confiance.

## Comment interagir avec les utilisateurs de téléscripteurs et de service de relais vidéo

- Parlez directement au client ou à l'utilisateur de l'ATS, et non à l'opérateur du relais ou à l'interprète vidéo.
- Parlez un peu plus lentement que d'habitude, car l'opérateur du relais tape ou l'interprète vidéo transmet en langue des signes ce que vous dites.
- Épelez les noms.
- Pour les interactions ATS, dites toujours « Allez-y » lorsque vous avez terminé.
- Pour les interactions ATS, attendez toujours que l'opérateur du relais dise « Allez-y » avant de parler.

Tous les employés doivent recevoir une formation générale de sensibilisation. Par exemple, EDSC exige des employés qu'ils suivent le cours « La richesse de nos différences » afin de fournir aux agents du service à la clientèle une formation propre à leur rôle.



## Idées de formation obligatoire

- Qu'est-ce que la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- Les types de handicap les plus courants
- Conseils sur la manière d'interagir avec les personnes en situation de handicap
- Conseils sur la manière d'interagir avec les personnes qui utilisent un appareil fonctionnel
- Conseils sur la manière d'interagir avec les personnes qui ont besoin de l'aide d'une personne de confiance
- Information sur l'utilisation de tout équipement ou dispositif disponible pour aider le client (par exemple, lecteurs d'écran, interprétation vidéo à distance, lignes téléphoniques ATS)
- **Lisez et diffusez ce guide!**



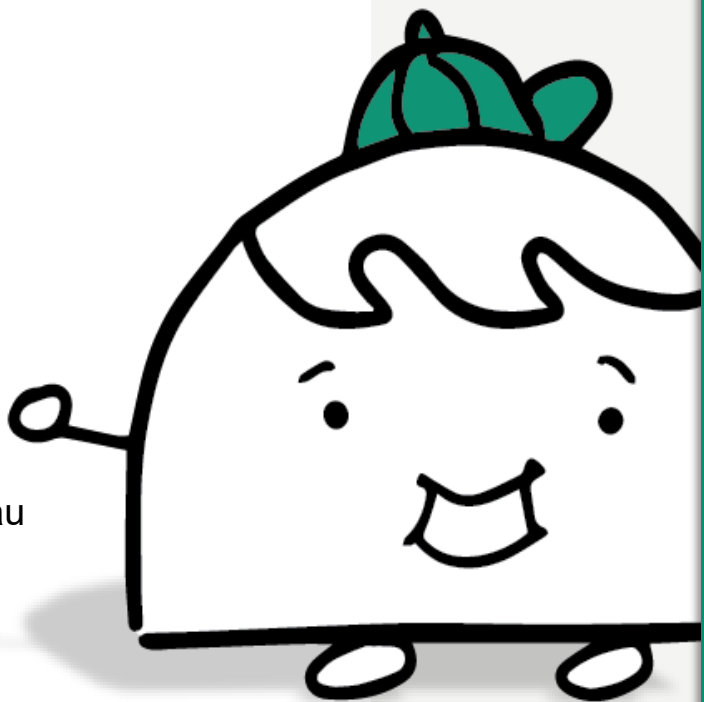
# Interagir avec respect avec une personne qui utilise un animal d'assistance

Un animal d'assistance est tout chien-guide, chien de signalisation ou autre animal entraîné individuellement pour aider une personne en situation de handicap. Chaque animal est dressé pour accomplir diverses tâches et fournir une série de services.

Un animal d'assistance n'est pas un animal de compagnie. Il doit être traité comme un prolongement du bras de son propriétaire. Les règles et l'octroi de permis pour les animaux d'assistance sont différents pour chaque province, beaucoup ne délivrent pas de permis ou ne réglementent pas le dressage des animaux.

## Pratiques exemplaires avec une personne qui utilise un animal d'assistance

- Ne demandez pas que le propriétaire laisse l'animal dans un autre endroit, par exemple en dehors de votre bureau ou de votre salle de classe.
- Évitez de caresser un animal d'assistance ou de lui parler : cela distrait l'animal de ses tâches.
- Il ne faut pas nourrir l'animal ni lui offrir des friandises.
- Évitez d'effrayer délibérément l'animal.
- Rappelez-vous que les animaux d'assistance ne portent pas tous un harnais ou un collier spécial. Si vous n'êtes pas certain qu'il s'agit bien d'un animal d'assistance et s'il est nécessaire de vérifier, posez simplement la question au propriétaire.
- N'oubliez pas que le propriétaire est responsable de garder le contrôle de l'animal à tout moment. Vous n'êtes pas responsable de ramasser ses besoins ni de le nourrir. Vous pouvez fournir de l'eau si le propriétaire le demande.



Les chiens sont de loin le type d'animal le plus utilisé pour aider les personnes ayant une déficience visuelle. Cependant, de nombreux types d'animaux différents peuvent être utilisés pour aider les personnes ayant d'autres types de handicaps :

- **Un chien-guide** sert d'aide au déplacement pour une personne ayant une perte de vision.
- **Un animal d'audition ou de signalisation** alerte une personne malentendante lorsqu'un son se produit, comme un coup sur la porte ou une alarme.
- **Les animaux d'aide à la mobilité** peuvent porter quelque chose, aller chercher quelque chose, ouvrir des portes, appuyer sur des sonnettes, activer les boutons d'ascenseur, tirer un fauteuil roulant, stabiliser une personne qui marche ou aider quelqu'un à se relever après une chute.
- **Un animal d'intervention en cas de crise d'épilepsie** avertit une personne d'une crise d'épilepsie imminente ou lui apporte de l'aide pendant une crise, par exemple en allant chercher de l'aide ou en la surveillant.
- **Les animaux d'aide thérapeutique** aident les personnes souffrant de handicaps cognitifs ou psychologiques en apportant un téléphone à la personne en situation d'urgence, en allumant les lumières, en allant chercher des médicaments, en aboyant pour obtenir de l'aide en cas d'urgence ou en aidant une personne souffrant de troubles de panique à faire face à la foule.

# Chapitre 7

## Faire partie d'une culture accessible

---



# Rendez l’accessibilité possible!

## Je suis un employé

**Soyez un allié.**

Lorsque vous êtes témoin de politiques ou de pratiques qui vont à l’encontre des principes d’accessibilité, n’ayez pas peur de soulever les problèmes ou de remettre en question le statu quo. N’ayez pas peur de suggérer de nouvelles façons de faire.

## Je suis un chef d’équipe ou un gestionnaire

**Soyez un agent du changement.**

Sensibilisez vos équipes à l’accessibilité et envisagez d’inviter des conférenciers à votre prochaine séance de discussion ouverte ou réunion du personnel pour discuter de l’accessibilité au quotidien. Envisagez d’inclure des activités de sensibilisation ou de formation à l’accessibilité dans les ententes annuelles de rendement. Reconnaissez que votre personnel peut avoir besoin de plus de temps pour offrir une expérience de service accessible aux clients.

## Je suis un cadre supérieur

**Prêchez par l’exemple.**

Mettez l’accessibilité au premier plan dans vos décisions. Si vous approuvez un nouveau programme ou service, assurez-vous que toutes les décisions de conception ont pris en compte l’accessibilité sous toutes ses facettes. Votre rôle est de favoriser une culture de l’accessibilité.

Quel que soit votre rôle dans l’organisation, vous avez le pouvoir de susciter le changement!



# Favoriser une culture de soutien à l'accessibilité

## Qu'est-ce que la culture?

La culture se reflète dans les attitudes et les comportements au sein de l'organisation et détermine ce qui est encouragé ou découragé. Les employés doivent satisfaire à des attentes implicites qui se répercutent dans les décisions qu'ils prennent chaque jour dans le cadre de leur travail. Cela peut se voir dans de nombreux aspects du quotidien.

Par exemple, la priorité que vous accordez à l'accessibilité des systèmes, la manière dont vous affectez les ressources et les investissements et la façon dont les personnes en situation de handicap sont traitées chaque jour sont le reflet de votre culture.

## Pourquoi la culture est importante pour la prestation de services

La culture est bien souvent profondément enracinée jusque dans les moindres recoins d'une organisation. Votre stratégie visant à améliorer l'accessibilité des services aux clients survivra-t-elle aux attitudes et comportements ancrés de votre organisation?

Les organisations ne peuvent pas élaborer des procédures pour toutes les possibilités; à un moment donné, le personnel du service à la clientèle devra s'adapter. La manière dont il s'adaptera sera guidée par la culture de l'organisation. Avec le temps, la culture va s'opposer aux meilleures intentions, car elle est enracinée dans les croyances et les comportements des employés.

Les politiques et procédures existantes peuvent créer des obstacles pour le personnel qui veut s'assurer qu'une personne en situation de handicap peut accéder à un service ou une prestation. Les politiques d'une organisation indiquent des attentes qui peuvent renforcer une culture dépassée. L'accent renouvelé sur l'accessibilité doit être global.

## Valeurs organisationnelles de tous les jours

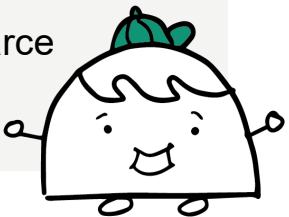
- Il faut être un bon gestionnaire des ressources publiques et suivre les règles à la lettre.
- Les budgets sont limités, nous devons donc être efficaces.
- Il faut réduire les temps d'attente en raccourcissant les interactions.
- Le personnel doit atteindre des objectifs de rendement quotidiens.

## Les messages répétés...

- Façonnent les attitudes et les comportements des gens.
- Suggèrent une façon de penser et d'agir.
- Définissent ce qui est encouragé et accepté.
- Sont davantage porteurs lorsqu'ils sont répétés.

## Questions à examiner

- L'accessibilité est-elle prise en compte dès le départ lors de l'élaboration d'un nouveau programme ou service?
- Avant de décider de lancer ou non un nouveau service ou système, votre ministère s'assure-t-il du respect des normes d'accessibilité?
- L'ensemble du personnel reçoit-il une formation pour mieux comprendre les questions relatives à l'accessibilité?
- Les employés parlent-ils de l'accessibilité simplement parce qu'elle est importante?



# Prendre des mesures pour faire évoluer votre culture vers l’accessibilité

## Exprimer vos valeurs

Les valeurs sont des déclarations sur la façon dont nous aimerions que le personnel pense et se comporte. Elles reflètent notre vision de notre organisation. Lorsque les valeurs et la culture s’alignent, l’organisation est propulsée vers l’avant.

- Le [Code de valeurs et d’éthique du secteur public](#) mentionne explicitement le respect des personnes comme une valeur de la fonction publique.
- Les personnes en situation de handicap sont explicitement incluses dans la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#).
- La [Loi canadienne sur l’accessibilité](#) établit des principes qui s’appliquent aux organisations fédérales.

L’accessibilité fait partie de vos valeurs; comment exprimez-vous vos valeurs pour souligner l’importance de l’accessibilité?

## Intégrer l’accessibilité dans la gouvernance

L’infrastructure de prestation de services est souvent le résultat de nombreux projets distincts mis en œuvre au fil du temps et elle continue d’évoluer. Ainsi, l’accessibilité n’est pas une question ponctuelle, et les processus de gouvernance peuvent contribuer à s’assurer que les services restent accessibles.

- Les normes d’accessibilité de l’organisation sont-elles bien comprises? Les exceptions nécessitent-elles une décision explicite?
- L’accessibilité est-elle une exigence obligatoire pour l’approbation et la mise en œuvre des investissements?
- Existe-t-il un suivi et des rapports explicites sur les progrès réalisés en matière d’accessibilité?
- Les responsabilités en matière d’accessibilité sont-elles claires?

## Sensibilisation et compréhension

La société comprend mieux l’accessibilité. Mais l’expérience personnelle limitée de la plupart des gens ne leur permet pas de saisir l’accessibilité dans son intégralité. La sensibilisation et la compréhension sont des éléments clés du changement de culture.

D’un côté, les spécialistes ont besoin d’une formation précise pour bien faire leur travail (par exemple, les spécialistes de services, les concepteurs de sites Web, etc.), mais d’un autre côté, c’est en sensibilisant l’ensemble de la population qu’on parviendra à un changement de culture. La formation, l’information, les discussions régulières peuvent toutes contribuer à faire connaître les obstacles qui existent pour les personnes en situation de handicap.

### Respect des personnes

Notre relation avec la population canadienne doit être empreinte de respect, de dignité et d’équité, des valeurs qui contribuent à un milieu de travail sain et sécuritaire, propice à la mobilisation, à l’ouverture et à la transparence.

– Code de valeurs et d’éthique de la fonction publique

### L’excellence en milieu du travail

L’excellence de la conception et de l’application des politiques, l’exécution des programmes et la prestation des services du secteur public influe positivement sur tous les aspects de la vie publique au Canada. La collaboration, l’engagement, l’esprit d’équipe et le perfectionnement professionnel contribuent tous au rendement élevé d’une organisation.

– Code de valeurs et d’éthique de la fonction publique



« Bien que les personnes en situation de handicap nous montrent la voie à suivre, elles sont encore nombreuses à faire face à la discrimination, à l'exclusion et aux obstacles. Aujourd'hui, nous renouvelons notre engagement à bâtir un pays, et un monde, plus inclusif, qui repose sur l'égalité et le respect des droits fondamentaux de tous et toutes.

– Justin Trudeau, premier ministre du Canada, 2019



# Des outils inspirants

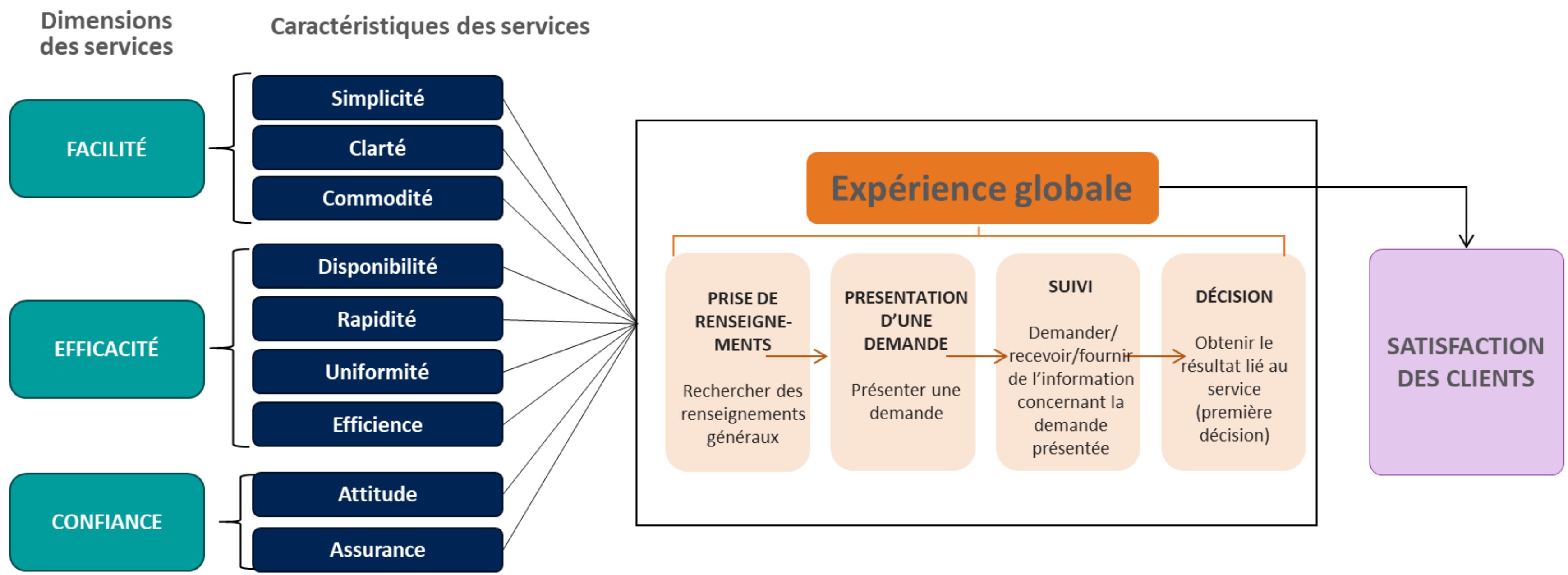
---

Découvrez des modèles, des listes de vérification et d'excellentes sources d'information.

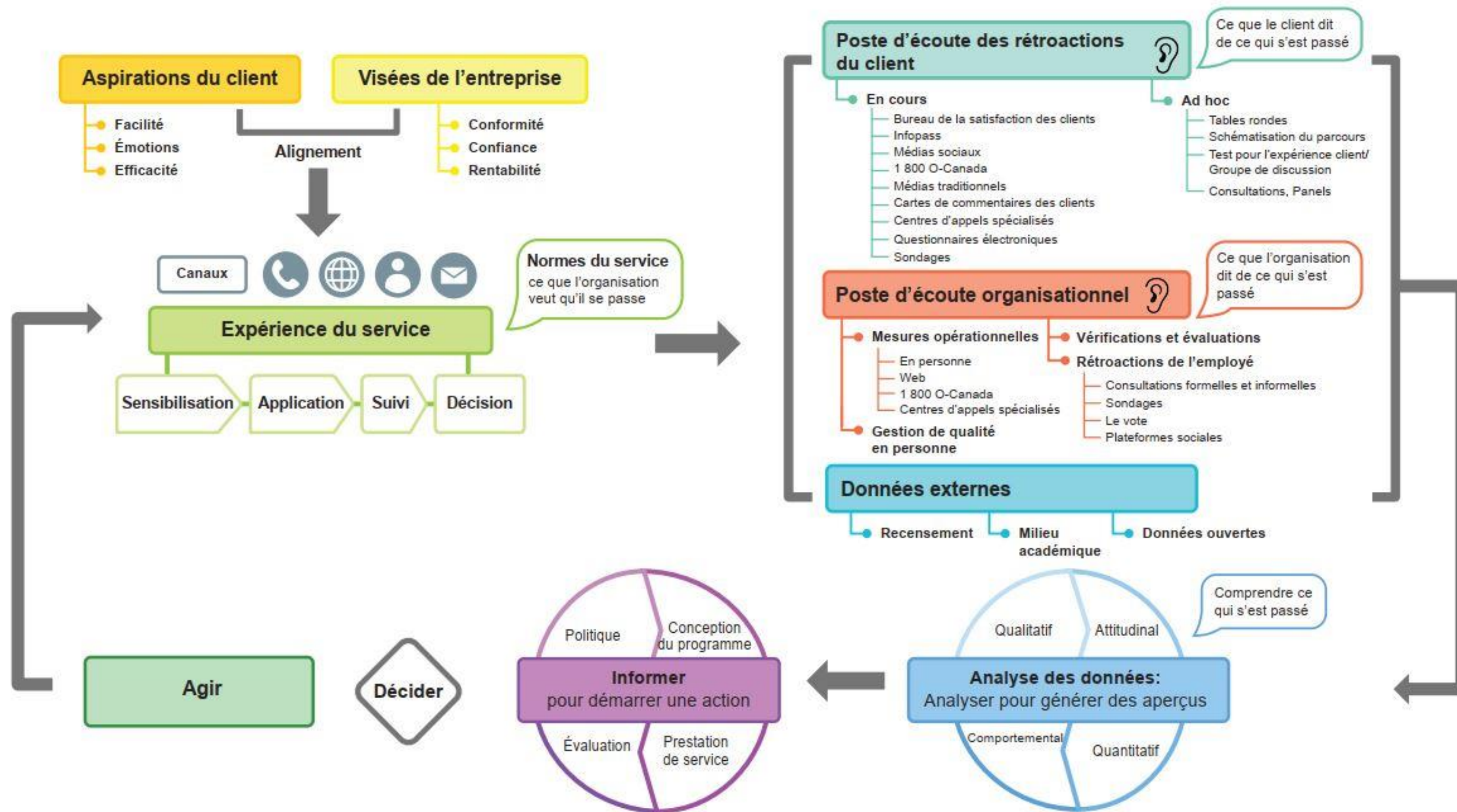


# Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client

Service Canada a élaboré le modèle de sondage ci-dessous à titre de cadre uniforme d'évaluation de l'expérience des services de ses clients. La méthodologie du sondage sur l'expérience client a été initialement mise en œuvre en 2017-2018 et elle permet d'évaluer le suivi de chaque étape du parcours du client. Le modèle a été élaboré à partir de divers modèles existants pour convenir au contexte de Service Canada, et il a été validé après consultation auprès des intervenants internes. Les modèles existants comprennent l'Outil de mesures communes (OMC), dont l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) détient la propriété et la licence, le modèle de sondage auprès des clients utilisé par le gouvernement du Québec et la méthode de mesure de l'expérience client de l'agence Forrester.



# Modèle d'intelligence d'affaires



# Service à la clientèle accessible : Modèle de schémas du parcours des clients à l'état actuel



Prénom du client

**Personnage**

- Âge
- Type de handicap
- Besoins ou objectifs du client liés à l'accès à vos services

**Symptômes de handicap**

- Problème de santé empêchant le client d'accéder facilement à vos services

**Réalité du client**

- Limites fonctionnelles et comportements émotionnels du client lorsqu'il utilise un des modes de service (soit en ligne, par téléphone ou en personne)

ETAPES DU PARCOURS	Connaître	Inform	Conseiller	Déterminer	Présenter une demande	Gérer
ACTIONS DU CLIENT	Connaissance des renseignements (ce qui a déclenché le besoin de service)	Choix du mode de prestation pour le contact initial	Détails clés de la demande de service et renseignements disponibles pour l'assistance	Mesure suivie de la collecte de renseignements	Étapes à suivre pour atteindre l'objectif de service	Valeur du service et prochaines étapes
INTERACTIONS AVEC LE CLIENT	Déterminer le mode de prestation de services que le client utilise ou préfère utiliser (en ligne, téléphone, en personne, etc.)					
OBSTACLES À L'ACCÈS DE SERVICES		Ce qui empêche le client d'avoir un accès immédiat	Ce qui empêche le client de comprendre les renseignements	Ce qui empêche le client de fournir le bon niveau de renseignements	Ce qui empêche le client de passer par un processus opérationnel	Ce qui empêche le client de faire le suivi
EXPÉRIENCE DU CLIENT	Identifier le niveau de satisfaction de la clientèle (émotions/sentiments)					

# Service à la clientèle accessible : Modèle de schémas du parcours des clients à l'état futur



Prénom du client

**Personnage**

- Âge
- Type de handicap
- Besoins ou objectifs du client liés à l'accès à vos services

**Symptômes de handicap**

- Problème de santé empêchant le client d'accéder facilement à vos services

MODE DE SERVICES

En ligne

Par téléphone

Visite en personne

RÉALITÉ DU CLIENT

Limites fonctionnelles et comportements émotionnels du client lorsqu'il utilise un des modes de service

AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU SERVICE

Conception de technologies, de politiques et de services d'aide et formation des employés qui peuvent réduire ou éliminer les obstacles selon le mode de service

EXPÉRIENCE DU CLIENT

Point de vue du client décrivant l'expérience du service



# Soulignez vos progrès sans oublier personne

Les questions auxquelles vous répondrez « **Oui** » permettront de dresser une liste des pratiques existantes qui démontrent l’accessibilité de votre programme ou service à la clientèle. Les questions auxquelles vous répondrez « **Non** » permettront de dresser une liste d’éléments à prendre en compte lors de l’élaboration de nouveaux projets ou initiatives pour améliorer l’accessibilité de votre service à la clientèle.

## Service à la clientèle en personne

### Environnement Physique

Votre bureau ou centre de service est-il situé dans un local...	Oui	Non
qui est conforme à tous les codes du bâtiment applicables, notamment :		
<ul style="list-style-type: none"><li>au Code du bâtiment de 2010 de l’Organisation internationale de normalisation (ISO);</li><li>au Code national du bâtiment;</li><li>au code provincial du bâtiment;</li><li>aux règlements municipaux;</li><li>aux autres normes d’aménagement intérieur, le cas échéant?</li></ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
qui a été évalué en fonction des normes d’accessibilité et des codes du bâtiment les plus récents (en 2019)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
qui se trouve dans un édifice qui dispose d’un stationnement à proximité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
est accessible par transport en commun?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
où l’aire de service fait l’objet d’une évaluation quotidienne de l’accessibilité (c.-à-d. suivi des travaux de rénovation effectués par la ville ou dans l’édifice, mise à l’essai des dispositifs d’ouverture automatique des portes, vérification des passages piétonniers pour veiller à ce qu’aucun objet n’obstrue le passage et à ce que la neige ait été enlevée)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

où les poignées de porte, les commandes murales et les écriteaux sont installés à une hauteur et à une distance appropriées?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
qui dispose de salles de bain accessibles?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Comme une situation d’urgence peut se produire pendant que des clients se trouvent dans votre établissement, pouvez-vous nous dire si...</b>		
	Oui	Non
vous disposez d’enseignes de sortie faciles à repérer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vous disposez de systèmes d’alarme sonore?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vous disposez de systèmes d’alarme visuelle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vous avez prévu une zone de refuge pour les personnes qui pourraient avoir besoin d’aide?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vous offrez de l’aide aux clients en cas d’urgence?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Aire d’attente

Pour réduire les risques ou les obstacles physiques, disposez-vous...	Oui	Non
de portes avec panneaux de verre à contraste élevé qui permettent aux personnes qui franchissent les portes de bien voir où elles s’en vont?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de chemins d’accès conçus pour les clients accompagnés de quelqu’un ou d’un animal d’assistance?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d’éléments repérables à l’aide d’une canne pour mettre en évidence les dangers potentiels?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pour que les gens se sentent à l’aise et en sécurité...	Oui	Non
offrez-vous des chaises avec et sans accoudoirs en tout temps?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
possédez-vous un indicateur de file d’attente visuel à contraste élevé (p. ex. des lettres noires sur un écran blanc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mettez-vous des salles privées à disposition pour un accès immédiat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disposez-vous de comptoirs de service à hauteur variable qui facilitent l’accès des fauteuils roulants ou peuvent servir d’équipement de soutien aux personnes atteintes d’une incapacité fonctionnelle (p. ex. pour aider à se tenir debout)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
offrez-vous un éclairage d’appoint suffisant pour améliorer la clarté et réduire la fatigue visuelle chez les personnes ayant une basse vision?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Transactions du service à la clientèle

Pour adapter la prestation de vos services à la situation personnelle d’un client...	Oui	Non
proposez-vous de réserver des salles privées à l’avance?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disposez-vous de récepteurs en boucles auditives de comptoir pour les personnes malentendantes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
offrez-vous, sur demande, des services d’interprétation en langue des signes (en personne ou par relais vidéo) en langue ASL, LSQ et ISL pour les personnes sourdes ou malentendantes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
avez-vous des microphones pour faciliter la communication verbale à travers le plexiglas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lorsque des postes de travail informatisés sont à la disposition des clients...	Yes	No
Avez-vous des lecteurs d’écrans?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offrez-vous des modes ajustables (zoom) pour le visuel de l’écran?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
offrez-vous des écrans tactiles et ajustables avec des options « Lisez-moi »?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
les logiciels sont-ils compatibles avec des dispositifs d’aide personnels (p. ex. l’utilisation d’un pointeur ou d’une manette au lieu d’une souris)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Service à la clientèle par téléphone

Pour les personnes qui demandent une aide spéciale...	Oui	Non
disposez-vous d'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disposez-vous d'un système de rappel automatique?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disposez-vous d'un menu téléphonique offrant l'option d'appuyer sur le « 0 » pour obtenir de l'aide immédiate?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disposez-vous d'un système de réponse vocale interactive (RVI) qui permet de progresser rapidement dans le processus de mise en attente et d'adapter les options offertes pour le soutien des clients?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# Service à la clientèle en ligne

**Pour les personnes atteintes d'un handicap ou d'une incapacité fonctionnelle qui préfèrent utiliser le Web comme mode de prestation, votre site Web...**

Oui    Non

respecte-t-il les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 (WCAG) et est-il conforme à la norme AA, par exemple :

- les images sont accompagnées de texte de remplacement;
- les éléments audio et vidéo ne jouent pas automatiquement;
- les éléments visuels ne clignotent pas plus de trois fois par seconde;
- il est possible d'agrandir le site jusqu'à 200 %;
- le site ne contient aucun piège au clavier;
- le mode survol ou cible de saisie ne perturbe pas l'utilisation?

☐

☐

présente-t-il du contenu entièrement rédigé en langage clair et simple?

☐

☐

est-il compatible avec les dispositifs d'aide utilisés à la maison par les clients (p. ex. les lecteurs d'écran, ou les dispositifs et les logiciels de communication)?

☐

☐

possède-t-il des fonctions réglables, comme l'agrandissement, pour aider les utilisateurs ayant une basse vision?

☐

☐

prend-il en charge les lecteurs de média qui permettent d'afficher des sous-titres et qui offrent des options audio prévoyant notamment le réglage de la taille et de la couleur pour les personnes malentendantes ou ayant une basse vision?

☐

☐

contient-il des vidéos avec des sous-titres ou des transcriptions écrites?

☐

☐

offre-t-il une option de clavardage en direct avec une fonction vidéo (p. ex. un préposé à l'accueil ou un agent de service travaillant dans un milieu sécurisé)?

☐

☐

contient-il des icônes ou des images avec des mots (pas seulement des mots) permettant de retrouver l'information plus facilement et rapidement?

☐

☐

**Pour les personnes qui ont besoin de plus de temps pour traiter ou retenir des renseignements, vos formulaires de demande en ligne...**

Yes    No

permettent-ils le remplissage automatique des champs pour éviter aux personnes de devoir retaper les mêmes renseignements?

☐

☐

peuvent-ils être remplis sans restriction de temps pour permettre de prendre des pauses ou de récupérer ce qui est déjà fait à une date ultérieure (p. ex. l'option « enregistrer pour plus tard »)?

☐

☐

contiennent-ils une barre de progression pour que les clients puissent facilement suivre chaque étape et comprendre où ils en sont dans le processus?

☐

☐



## Rétroaction et mobilisation

Pour assurer l'inclusion des personnes handicapées dans l'élaboration des programmes ou des services...	Oui	Non
offrez-vous des moyens aux clients de formuler des commentaires, des plaintes et des suggestions par l'entremise de tous vos modes de prestation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
collaborez-vous avec des groupes de défense des intérêts (p. ex. des partenaires et des intervenants) pour obtenir un plus grand nombre de commentaires provenant des personnes handicapées et multiplier les consultations auprès d'elles?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
est-ce que vous concevez et réalisez des essais de l'expérience utilisateur en collaborant directement avec des personnes atteintes d'un handicap ou d'une incapacité fonctionnelle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
utilisez-vous toutes les sources de commentaires de clients, entre autres la collecte des messages dans les médias sociaux?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disposez-vous d'un processus pour évaluer les commentaires des clients et y répondre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
utilisez-vous les commentaires des clients pour proposer et mettre en œuvre de manière proactive des solutions nouvelles ou améliorées?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Conception des politiques

Lorsque des agents de service doivent offrir une aide complète aux clients, sont-ils en mesure de...	Oui	Non
prendre tout le temps dont ils ont besoin pour bien répondre aux préoccupations exprimées par les clients?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
remplir des formulaires et de présenter une demande pour le compte des clients?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
autoriser un représentant légal désigné à signer des documents ainsi qu'à fournir ou à recevoir des renseignements personnels au nom des clients (p. ex. présenter une demande de prestations ou l'annuler)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# Communications

Pour l'information qui doit être publiée et accessible au public...	Oui	Non
offrez-vous des services par divers modes de prestation, de façon à donner plus d'options et à rendre l'information accessible à un plus grand nombre de personnes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rédigez-vous tous vos documents dans un langage adapté au niveau de lecture d'un élève de 8 <sup>e</sup> année, ou d'un niveau inférieur, afin que tous vos rapports, vos publications, vos documents promotionnels et vos documents pédagogiques soient faciles à comprendre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
utilisez-vous des images et un langage inclusifs qui mettent l'accent sur la capacité plutôt que sur l'incapacité pour transmettre vos messages?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
veillez-vous à ce que les renseignements soient accessibles dans d'autres formats et qu'ils soient formulés de façon claire et concise (p. ex. le braille, les formats audio et vidéo, les gros caractères, l'impression de grande qualité, etc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
faites-vous appel à des organismes d'intervenants clés dans le cadre des stratégies de sensibilisation et de diffusion?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
diffusez-vous publiquement des explications claires au sujet des caractéristiques d'accessibilité?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pour faire en sorte que les clients se rendent facilement à votre point de service en personne...	Oui	Non
y a-t-il des écriteaux à chaque point d'accès, et avez-vous recours à d'autres formats (comme l'utilisation de balises d'orientation, l'affichage du contenu en braille ou en gros caractères) pour réduire l'anxiété et la confusion?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
les écriteaux sont-ils installés à une hauteur convenable, de façon à ce que les personnes de toutes tailles (y compris celles en fauteuil roulant) puissent les lire facilement?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





Formation

Afin de bien répondre aux besoins de la clientèle, les agents de service sont-ils formés pour pouvoir, de manière proactive...	Oui	Non
utiliser un langage clair et simple lorsqu'ils communiquent de vive voix ou par écrit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
être conscients du possible décalage lorsqu'une personne utilise un service de relais vidéo (SRV) qui nécessite le recours à un interprète vidéo en en langue ASL ou LSQ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
demander un renseignement à la fois et tenter d'obtenir des explications, au besoin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
reconnaître les signes de fatigue chez les clients et offrir des pauses?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
prendre des mesures pour réduire les bruits de fond (p. ex. demander aux visiteurs de baisser le volume de leur casque d'écoute lorsqu'il est élevé, taper doucement sur le clavier ou éviter de déplacer des papiers pendant un appel)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
déterminer et faire part des autres programmes et services connexes qui peuvent être avantageux pour les clients?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Culture

Pour favoriser une culture axée sur l'accessibilité...	Oui	Non
appliquez-vous des critères d'accessibilité pour le financement et la hiérarchisation des projets?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
consultez-vous des sources de données existantes qui peuvent être utiles pour prendre des décisions éclairées?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
examinez-vous et mettez-vous en œuvre les pratiques exemplaires internationales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
veillez-vous à ce que toutes les ententes de rendement pour les employés comprennent des cours de formation obligatoires qui vont au-delà de la sensibilisation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
offrez-vous de la formation spécialisée sur le service à la clientèle à tous les agents de prestation de services afin d'assurer un maximum de souplesse et d'efficacité dans le but d'obtenir le plus haut taux de résolution au premier contact?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# Sources et références

Voici une liste du matériel de référence utilisé pour élaborer le présent guide.

## Contenu créatif

- Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada, Canada.ca, <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm.html>
- Bâtir un Canada accessible pour les personnes en situation de handicap, Canada.ca, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada-accessible.html>
- Accessibilité au sein de la fonction publique, Canada.ca, <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique.html>
- Conception inclusive, <https://www.microsoft.com/design/inclusive/> (en anglais seulement)
- L'avantage de concevoir pour tous, Price Waterhouse Cooper (PWC) Australie, <http://www.centreforinclusivedesign.org/media/1185/inclusive-design-infographic-report-digital-160519.pdf> (en anglais seulement)
- Personnages pour UX accessible, Rosenfeld Media, <https://rosenfeldmedia.com/a-web-for-everyone/personas-for-accessible-ux/> (en anglais seulement)
- Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, Institut Périmètre de physique théorique, <http://www.perimeterinstitute.ca/fr>
- À faire et à ne pas faire sur la conception d'accessibilité, Gov.RU, <https://accessibility.blog.gov.uk/2016/09/02/dos-and-donts-on-designing-for-accessibility/> (en anglais seulement)
- Réseau de conception universelle du Canada (UDNC), <https://universaldesign.ca/> (en anglais seulement)
- Service à la clientèle accessible à RBC, <https://www.rbc.com/accessibilite/accessible-customer-service.html>
- Meilleures pratiques pour servir les clients ayant une déficience invisible, Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, <https://aoda.ca/best-practices-for-serving-customers-with-invisible-disabilities/> (en anglais seulement)
- Service à la clientèle accessible, canton d'Essa, <https://www.essatownship.on.ca/Shared%20Documents/Municipal%20Office/Accessible%20Customer%20Service-Best%20Practice%20Tips%20and%20Procedures.pdf> (en anglais seulement)
- Le pouvoir des mots et des images, Canada.ca, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/invalidite/cra/mots-images.html>
- Guide de planification de réunions inclusives, Canada.ca, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/invalidite/cra/reunions-inclusives.html>
- Directives pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.1, <http://www.w3.org/TR/WCAG21/> (en anglais seulement)

## Guides

- Milieu de travail GC Guide de transformation, Price Waterhouse Cooper (PWC) Canada, [https://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Milieu\\_de\\_travail\\_GC](https://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Milieu_de_travail_GC)
- ACCESSABILITÉ : Un manuel pratique sur la conception graphique accessible, [https://www.rgd.ca/database/files/library/RGD\\_AccessAbility\\_Handbook.pdf](https://www.rgd.ca/database/files/library/RGD_AccessAbility_Handbook.pdf) (en anglais seulement)

- Guide d'accessibilité du SNC, Service numérique canadien, <https://numerique.canada.ca/a11y/>
- Executive Guide to Federal IT Accessibility, U.S. General Services Administration, <https://www.section508.gov/tools/playbooks/exec-guide-accessibility> (en anglais seulement)
- Planification de l'inclusion des personnes handicapées - Un guide pour le gouvernement local Australian Local Government Association, <https://alga.asn.au/disability-inclusion-planning-guide-for-local-government/> (en anglais seulement)
- Guide pratique : Offrir un service à la clientèle adapté aux besoins de la personne handicapée, Le Phénix, <http://lephenix.ca/ressources/publications-du-phenix/guide-pratique-services-a-la-clientele/>

## Articles et blogs

- Obtenez une bonne accessibilité: Recrutez des personnes handicapées dans le processus de conception, article de Forrester publié le 6 mars 2020, <https://www.forrester.com/report/Get+Accessibility+Right+Recruit+People+With+Disabilities+Into+The+Design+Process/-/E-RES158356> (en anglais seulement)
- Accessibility 101, article de US DigialGov publié le 4 décembre 2019, <https://digital.gov/resources/introduction-accessibility/> (en anglais seulement)
- Programme de cours d'accessibilité aux documents, Université Deque <https://dequeuniversity.com/curriculum/packages/documents> (en anglais seulement)
- Accessibilité: pourquoi vous devriez monter à bord, blog du service numérique du gouvernement britannique, <https://gds.blog.gov.uk/2020/01/28/accessibility-why-you-should-get-on-board/> (en anglais seulement)
- Règlements d'accessibilité - Comprendre les exigences d'accessibilité pour les sites Web et les applications du secteur public, blog du service numérique du gouvernement britannique, [https://accessibility.campaign.gov.uk/?utm\\_source=Blogs&utm\\_medium=GDS&utm\\_campaign=access\\_regs](https://accessibility.campaign.gov.uk/?utm_source=Blogs&utm_medium=GDS&utm_campaign=access_regs) (en anglais seulement)

## Rapports, données et statistiques

- Le projet de norme relative au service à la clientèle, la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, <http://accessibilitymb.ca/customer-service-standard.fr.html>
- Obstacles et solutions, la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, <http://www.accessibilitymb.ca/types-of-barriers.fr.html>
- Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017, Statistique Canada, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/181128/dq181128a-fra.htm>
- Les barrières aux préjugés: *Allyships, Inclusion, and everyday behaviors*, enquête sur l'état de l'inclusion menée en 2019 par Deloitte, <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/about-deloitte/us-inclusion-survey-research-the-bias-barrier.pdf> (en anglais seulement)
- Sondage sur l'expérience client 2019-2020, Service Canada, Pour plus d'informations sur ce rapport: veuillez contacter ; [nc-por-rop-gd@hrsdcrhdc.ca](mailto:nc-por-rop-gd@hrsdcrhdc.ca)

