

# accessibilité =GO!

Un Guide pour l'Action



**#NE LAISSER  
PERSONNE  
POUR COMPTE**

Réalisation de 7 engagements en matière d'accessibilité



## L'Union Mondiale des Aveugles (UMA)

L'Union Mondiale des Aveugles est la porte-parole d'environ 253 millions de personnes aveugles ou ayant une vision partielle dans le monde. Nos membres sont issus d'organisations qui comprennent et représentent des personnes aveugles ou ayant une vision partielle réparties dans plus de 190 pays. Nous comptons plus de 250 organisations membres.

Notre travail est motivé par la vision d'un monde dans lequel les personnes aveugles ou ayant une vision partielle peuvent participer pleinement à tous les aspects de la vie, comme elles l'ont choisi. Nous défendons l'égalité des chances, la protection et la promotion des droits humains fondamentaux de toutes les personnes aveugles ou ayant une vision partielle, et faisons en sorte que toutes nos voix soient prises en compte et entendues.

Pour plus d'informations, veuillez consulter [le site Web de l'UMA](#)

© novembre 2020

Pour faire référence au document : *Accessibilité GO! Un Guide pour l'Action, Réalisation de 7 engagements en matière d'accessibilité*, Union Mondiale des Aveugles et CBM Global Disability Inclusion, K. Al Jubeh, B. Dard, Y. Zayed, Novembre 2020.

Il s'agit d'une ressource en libre accès qui peut être reproduite et utilisée à des fins non commerciales et non lucratives. Cependant, toute reproduction et utilisation doit faire référence à l'UMA et à CBM Global. Ce guide est également disponible dans d'autres formats et dans d'autres langues.

Comme toujours, nous attendons avec impatience vos commentaires. Vos retours d'expérience sur l'utilisation de ce guide sont essentiels pour renforcer les connaissances et promouvoir l'accessibilité pour tous. Veuillez adresser vos retours ou vos commentaires à Benjamin Dard ([Benjamin.dard@wbu.ngo](mailto:Benjamin.dard@wbu.ngo)) ou Kathy Al Jubeh ([Kathy.aljubeh@cbm-global.org](mailto:Kathy.aljubeh@cbm-global.org)).

### **Avertissement : Accessibilité aux liens et aux sites Web**

Ce guide comprend autant que possible des liens vers des sites Web externes accessibles, en privilégiant toujours les ressources de qualité équivalente et accessibles en langue française lorsque cela est possible. Toutefois, veuillez noter que de nombreuses ressources sont uniquement disponibles en anglais car elles n'ont pas d'équivalent ou n'ont pas été traduites en français. De fait, nous ne pouvons pas être tenu responsables. De même, nous ne pouvons pas garantir la maintenance et l'accessibilité des liens externes compris dans ce guide. Si vous découvrez un lien défectueux, veuillez-nous en faire part en utilisant les adresses électroniques ci-dessus.



## CBM Global Disability Inclusion

CBM Global collabore avec les personnes handicapées dans les endroits du monde les plus défavorisés afin de combattre la pauvreté et l'exclusion et ainsi transformer des vies. Avec plus de 100 ans d'expérience, nous travaillons avec les personnes les plus marginalisées de la société pour briser le cycle de la pauvreté et du handicap et construire des communautés inclusives où chacun peut profiter de ses droits fondamentaux et réaliser son plein potentiel.

Nous investissons dans un partenariat authentique et à long terme avec le mouvement de défense des droits des personnes handicapées. Nous multiplions notre impact en offrant un ensemble de programmes communautaires inclusifs, un plaidoyer pour rendre les politiques nationales et internationales plus inclusives, et des conseils en matière d'inclusion destinés à d'autres organisations.

Pour plus d'informations, veuillez consulter [le site Web de CBM Global](#).

# **accessibilité** **=GO!**



**Un Guide pour  
l'Action : Réalisation  
de 7 engagements  
en matière  
d'accessibilité**

# Remerciements

**Auteurs :** **Kathy Al Jubeh**, Conseillère de CBM Global pour le Développement Inclusif, **Benjamin Dard**, Conseiller de l'UMA pour le Développement Urbain Accessible et Inclusif, et **Yana Zayed**, Conseillère Indépendante pour le Développement Inclusif

**Auteure collaboratrice :** Teresa Thomson, Conseillère Indépendante en matière d'Égalité des sexes et Handicap

**Avec le support de :** Hannes Juhlin Lagrelius, Chargé de Programme à l'UMA et Expert Associé Bilatéral

Cette ressource a été co-développée sur une période de trois ans et est le résultat d'une collaboration étroite entre le personnel et les membres de l'UMA, la communauté de pratique de CBM pour le développement inclusif des personnes handicapées, et les anciens diplômés du programme Bridge CDPH-ODD de International Disability Alliance (IDA) et International Disability and Development Consortium (IDDC). Cette ressource a été enrichie par un processus de test et de validation participatif pour lequel nous sommes reconnaissants envers de nombreuses personnes et organisations.

Nous remercions en particulier les membres de la Fédération Nationale des Personnes Handicapés du Népal (NFDN) et du bureau national de CBM au Népal qui nous ont aidés à élaborer le projet initial de cette ressource en juin 2019, notamment le Bureau Fédéral de NFDN, le Bureau de la Province 1 de NFDN, le Bureau de la Province Gandaki de NFDN, le Bureau de la Province Karnali de NFDN, Nepal Disabled Women Association (NDWA), Nepal Haemophilia Society, Nepal Association of the Blind, National Deaf Federation, Parent Federation of Persons with Intellectual Disabilities (PFPID) in Nepal, Autism Care Society Nepal, KOSHISH (National Mental Health Self-help Organization), Disabled Human Rights Center and Youth with Disabilities and Nepal Association of Hard of Hearing (NAHOH).

Nous sommes également reconnaissants aux membres du consortium VIVID appuyés par CBM Irlande, et qui ont joué un rôle essentiel dans les derniers tests sur le terrain. Ces tests nous ont permis de renforcer la manière dont la ressource peut être adaptée et être utile aux agences qui travaillent dans des contextes humanitaires. Les membres des consortiums comprennent : Abilis, ASPEm, CBM Irlande, le Forum Européen des Personnes Handicapées, Tearfund Irlande ; l'Unité de Réponse à l'Urgence de CBM Global, et Viatores Christi.

Nous remercions aussi sincèrement nos pairs qui ont pris le temps de lire les nombreuses versions et de nous faire part de leurs précieux commentaires.

**Pairs ayant pris part au processus de révision (par ordre alphabétique) :** Alradi Hassan Abdulla, Lyle Anderson, Peter Anoma-Kordie, Rosario Galarza, Mirjam Gasser, Maria Paula Acuña Gonzalez, Shivani Gupta, Louise Higgins, Martyn Illingworth, Karen Jack, George Khoury, Katherine Kline, Rea Konttinen, Jay Kumar, Hannes Juhlin Lagrelius, Nouanta Latsavongxay, Christopher Lee, Abner Manlapaz, Otto Mazariegos, Henry Murillo Salazar, Elizabeth Ombati Nyabiage, Luc Pariot, Gordon Rattray, Victor Santiago Pineda, Federico Batista Poitier, Waqar Puri, Amba Salekar, Anita Smeets, Marion Steff, Krishna Sunar, James Thurston, Sulayman Abdulmumuni Ujah, Risnawati Utami et Tushar Wali.

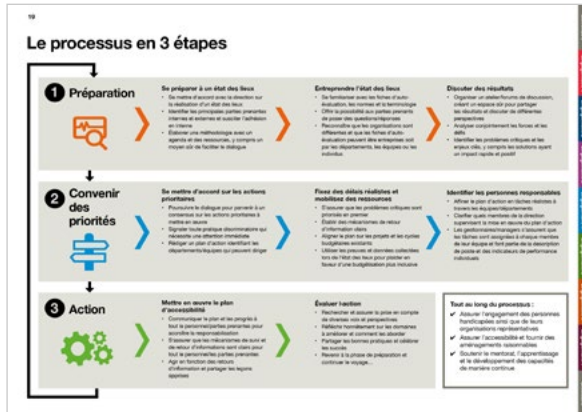
Nous remercions également le Canadian Centre on Disability Studies Inc., opérant sous le nom d'Eviance, qui a fourni une version en langage simple, ainsi que les membres de RIADIS – le réseau latino-américain des organisations non gouvernementales de personnes handicapées et de leurs familles, qui ont contribué à la révision de la version espagnole de *Accessibilité GO! Un Guide pour l'Action*.

# Sommaire

Structure du guide	6
Acronymes	8
Définitions	9
Avant-propos	10
Déclaration commune de l'UMA et de CBM Global Disability Inclusion	11
Les arguments en faveur de l'accessibilité	12
Objectif de ce guide	13
À qui est destiné ce guide ?	14
Comment utiliser ce guide ?	16
Foire aux questions	17
<b>Le processus en 3 étapes</b>	<b>18</b>
<b>Engagement 1</b>	<b>24</b>
Nos lieux de travail et nos locaux sont accessibles à toutes les personnes handicapées	
<b>Engagement 2</b>	<b>35</b>
Nos informations et nos communications, y compris les systèmes et les technologies, sont accessibles à toutes les personnes handicapées	
<b>Engagement 3</b>	<b>46</b>
Nos achats de produits, de services et d'installations tiennent compte des critères et des normes d'accessibilité	
<b>Engagement 4</b>	<b>57</b>
Le développement des capacités, la gestion des connaissances et les systèmes d'apprentissage sont inclusifs et accessibles afin que chacun puisse contribuer et profiter de manière égale	
<b>Engagement 5</b>	<b>67</b>
Nos programmes et services sont non discriminatoires et accessibles à toutes les personnes handicapées au sein de leur communauté, quel que soit l'âge, le sexe, la foi, l'origine ethnique, ou toute autre caractéristique d'identité	
<b>Engagement 6</b>	<b>79</b>
Nos réunions et événements, en ligne et en personne, sont accessibles à toutes les personnes handicapées	
<b>Engagement 7</b>	<b>89</b>
Nos lieux de travail favorisent un environnement inclusif et accessible qui soutient l'épanouissement de l'ensemble du personnel, en prévoyant des aménagements raisonnables pour les employés handicapés, lorsque cela est nécessaire	
Glossaire	102
Les 7 principes de la conception universelle	109

# Structure du guide

## Ce guide comprend :



**Un processus en 3 étapes** pour vous guider sur la manière de respecter vos engagements en matière d'accessibilité en utilisant une approche holistique, inclusive et participative. Il propose des considérations clés allant de la préparation et de la réalisation d'un état des lieux, jusqu'à la mise en œuvre et l'évaluation de votre plan d'accessibilité.

**7 engagements en matière d'accessibilité** avec des fiches d'information structurées de la manière suivante :

- **Pourquoi cet engagement est-il important ?** Clarifie l'objectif de chaque engagement relatif à l'accessibilité.
- **Que devez-vous savoir ?** Fournit des considérations clés, des conseils et des connaissances qui vous aideront à comprendre les implications de chaque engagement.
- **Comment cet engagement se traduit-il en termes de réussite ?** Vous donne des indicateurs clairs et simples pour mesurer vos progrès.
- **Modèle d'auto-évaluation :** comporte des questions et un barème de notation pour vous aider à évaluer chaque engagement.
- **Références et ressources utiles :** vous y trouverez des outils, des publications et des liens vers des ressources pertinentes et utiles.



**Des cases de rappels**  
**!**  
**sont incluses**  
**pour souligner les**  
**principaux points à**  
**prendre en compte.**




**6 notes de plaidoyer** ont été réparties entre les sections d'engagement pour vous aider à faire valoir, au sein de votre organisation et auprès des autres, les raisons pour lesquelles il est essentiel de prendre en compte l'accessibilité. Ces notes vous fournissent des données et des arguments convaincants pour plaider en faveur d'une amélioration de l'accessibilité.

Vous trouverez à la fin du guide **un glossaire des principaux termes et des définitions** qui vous permettront de mieux comprendre la terminologie utilisée dans ce guide. Le glossaire peut également être une ressource utile pour adapter le contenu aux différents contextes, en particulier lors de la traduction dans d'autres langues en collaboration avec les OPH locales.

## Aides à la navigation

Le guide PDF comprend quelques aides à la navigation, dont :

- Les termes utiles qui sont **surlignés en rouge et soulignés avec une ligne en pointillés**. Ils sont reliés au glossaire par un hyperlien sur lequel vous pouvez cliquer pour un accès rapide.
- Vous pouvez également revenir du glossaire à votre point de lecture précédent en cliquant sur le bouton retour à la page correspondante, p. ex.. **Retour à : P46**
- Les hyperliens vers des sites et ressources externes qui sont **surlignés en bleu et soulignés** avec une ligne continue.
-  Chaque note de plaidoyer dispose d'une flèche retour dans le coin supérieur droit de la page afin de revenir facilement à la page principale sur laquelle figure les arguments en faveur de l'accessibilité.
- Pour ce qui est des outils d'aide à la navigation visuelle, vous pouvez naviguer entre les différentes sections du guide en cliquant sur **les intercalaires de différentes couleurs** situés à droite du document.

# Acronymes

Acronyme	Définition
<b>ADAAQ</b>	Accessible, disponible, acceptable, abordable et de qualité
<b>CDPH</b>	Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées
<b>CGLU</b>	Cités et gouvernements locaux unis
<b>GFDRR</b>	Dispositif mondial de réduction des catastrophes et de relèvement
<b>HCDH</b>	Haut-Commissariat des Nations Unies aux Droits de l'Homme
<b>IDA</b>	International Disability Alliance (Alliance internationale pour les personnes handicapées)
<b>ILS</b>	Interprète en langue des signes
<b>ISO</b>	Organisation internationale de normalisation
<b>ODD</b>	Objectifs de développement durable
<b>OIT</b>	Organisation internationale du travail
<b>OMS</b>	Organisation mondiale de la santé
<b>OPH</b>	Organisation de personnes handicapées
<b>ONU CESAP</b>	Commission économique et sociale des Nations Unies pour l'Asie et le Pacifique
<b>ONU DAES</b>	Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies
<b>ONU-HABITAT</b>	Programme des Nations Unies pour les établissements humains
<b>ONU-SIPC</b>	Stratégie internationale de prévention des catastrophes des Nations Unies
<b>PON</b>	Procédures opérationnelles normalisées
<b>RH</b>	Ressources humaines
<b>TIC</b>	Technologies de l'information et des communications



# Définitions

Les définitions suivantes sont basées sur l'article 2 de la [Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées](#) (CDPH), à l'exception de la définition sur l'accessibilité, qui est basée sur l'article 9 et [l'Observation générale 2](#) de la CDPH. Elles sont extraites de la CDPH et étayent ce guide. Quant au glossaire situé à la fin du guide, il a été développé par les auteurs afin de faciliter la compréhension des termes.

**Accessibilité** : prendre des mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur une base d'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :

- a. Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;
- b. Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.

**Aménagements raisonnables** : modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur une base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales.

**Communication** : On entend par « communication », entre autres, les langues, l'affichage de texte, le braille, la communication tactile, les gros caractères, les supports multimédias accessibles ainsi que les modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative à base de supports écrits, supports audio, langue simplifiée et lecteur humain, y compris les technologies de l'information et de la communication accessibles.

**Conception universelle** : conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La « conception universelle » n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires.

**Veillez noter** : le terme « personnes handicapées » est utilisé dans tout le guide conformément aux exigences linguistiques de la CDPH.

# Avant-propos

## L'heure est au changement

Aujourd'hui, nous avons la possibilité de façonner une vie meilleure pour tous. L'heure est venue pour toutes les parties prenantes, à savoir les gouvernements centraux, les gouvernements régionaux et locaux, les entreprises, les associations caritatives, les universités, les agences des Nations Unies, les donateurs et les organisations de la société civile de jouer leur rôle en veillant à ce que l'accessibilité ne soit pas une question secondaire, mais un moteur essentiel visant à promouvoir l'égalité pour tous. L'accessibilité est un droit fondamental et une condition indispensable pour garantir l'inclusion et la résilience au sein de toutes les communautés, écoles et lieux de travail.

Depuis 2006, avec l'adoption de la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH), nous avons été témoins de nombreuses réalisations en faveur de l'inclusion des personnes handicapées. Cependant, des événements inattendus et généralisés, tels que la pandémie de Covid-19, nous rappellent qu'il reste encore beaucoup à faire pour éliminer les barrières à l'accessibilité qui contribuent à l'inégalité et à l'exclusion des personnes handicapées et des personnes âgées dans le monde entier.

Il est désormais temps d'agir pour que, dans les dix prochaines années, nous puissions respecter l'engagement mondial visant à ne laisser personne pour compte et réaliser les objectifs du développement durable. De nos jours, 1 milliard de personnes, soit 15 % de la population mondiale, ont un handicap, sous une forme ou une autre. Un grand nombre d'entre elles sont confrontées à une discrimination systémique, environnementale et à des obstacles qui les empêchent de participer à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

D'ici 2050, 70 % de la population mondiale vivra dans les villes. Plus de 2 milliards de ces habitants seront des personnes handicapées et des personnes âgées.

Il est urgent d'agir immédiatement et de trouver des solutions accessibles et durables qui puissent rendre nos communautés plus sûres et inclusives. La réponse à cet enjeu crucial repose sur une volonté de changement et passe par une démarche collective. Les organisations du monde entier doivent faire le choix d'adapter leurs structures et leurs services pour les rendre accessibles et inclusifs pour tous et de promouvoir l'accessibilité dans leurs communautés.

C'est la raison pour laquelle je suis ravie de présenter *Accessibilité GO! Un Guide pour l'Action* comme ressource pratique pour initier ce changement – et aider votre organisation à passer à l'action. Il n'y a désormais plus d'excuses qui puissent justifier l'exclusion systématique des personnes handicapées et des groupes marginalisés. La reconnaissance de notre statut en tant que membres égaux de la société contribuera à la prospérité de tous dans un monde respectueux, sûr et qui célèbre la diversité humaine.

Je félicite l'UMA pour son appel à l'action !

**Prof. Maria Soledad Cisternas Reyes**  
[Envoyée Spéciale du Secrétaire Général des Nations Unies sur le Handicap et l'Accessibilité](#)  
Twitter : @Disability\_SE

# Déclaration commune de l'UMA et de CBM Global Disability Inclusion

## Prendre part au changement

L'Union Mondiale des Aveugles, qui représente près de 253 millions de personnes aveugles ou ayant une vision partielle dans le monde et qui est membre fondateur de l'International Disability Alliance (IDA), et **CBM Global Disability Inclusion**, une fédération internationale et membre de International Disability and Development Consortium (IDDC), se sont associées pour élaborer *Accessibilité GO! Un Guide pour l'Action*.

Nos organisations partagent un engagement mutuel ayant pour but de faire progresser les droits des personnes handicapées, en assurant et en encourageant l'accessibilité sur la base des principes de conception universelle, conformément à la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées. Nous sommes convaincus que la réalisation d'un monde inclusif dépend largement des décisions prises par les organisations pour rendre leurs systèmes, leurs pratiques et leurs programmes accessibles aux personnes handicapées.

L'accessibilité est indispensable à la réalisation de [l'Agenda 2030 pour le développement durable](#). Nous reconnaissons que l'accessibilité est une précondition fondamentale à la construction d'un monde plus inclusif et équitable où personne n'est laissé pour compte. Les exemples récents de crise mondiale, comme la pandémie de Covid-19, nous rappellent qu'il reste encore beaucoup à faire pour mettre fin aux barrières qui font obstacle à l'inclusion des personnes handicapées. Cette crise a révélé que le besoin en infrastructures inclusives et accessibles est devenu l'un des enjeux majeurs du XXI<sup>e</sup> siècle.

### Jose Viera

Directeur Exécutif

Union Mondiale des Aveugles

Avec *Accessibilité GO! Un Guide pour l'Action*, nous souhaitons inciter nos membres, nos équipes et nos partenaires à tous les niveaux, à unir leurs efforts et à s'engager auprès des personnes handicapées et des organisations qui les représentent. Cet engagement doit être le fer de lance de toutes les actions et pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, et ce, dans tous les domaines de travail et en tenant compte des personnes les plus marginalisées. Comme nous, beaucoup d'autres organisations à travers le monde travaillent en faveur de l'amélioration l'accessibilité et de l'inclusion des personnes handicapées. Nous savons que pour réussir un travail de qualité, il faut à la fois une planification à long terme et des investissements en faveur de la conception universelle ; mais aussi des mesures immédiates pour garantir l'égalité et la non-discrimination.

Nous sommes convaincus qu'*Accessibilité GO! Un Guide pour l'Action* peut contribuer au développement et la mise en œuvre de partenariats constructifs entre les Organisations de Personnes Handicapées et nos principaux partenaires à tous les niveaux et dans tous les secteurs. Avec *Accessibilité GO! Un Guide pour l'Action*, nous souhaitons que les organisations du monde entier puissent agir et faire preuve de leur responsabilisation envers les personnes handicapées et veiller à ce que les normes d'accessibilité fixées par la CDPH soient respectées.

En tant que partenaires, l'UMA et CBM Global Disability Inclusion invitent toutes les organisations à se joindre à nous pour promouvoir l'accessibilité comme un droit fondamental et une condition préalable afin que toutes les personnes handicapées puissent contribuer activement à tous les aspects de la vie sociale, culturelle, économique et politique de leurs communautés.

### David Bainbridge

Directeur Général

CBM Global Disability Inclusion

# Les arguments en faveur de l'accessibilité

Le respect des 7 engagements relatifs à l'accessibilité contenus dans ce guide vous aidera à....



## Satisfaire aux obligations juridiques

- ✓ Vous conformer au droit national et international
- ✓ Éviter les litiges coûteux
- ✓ Promouvoir la transparence et la responsabilisation



## Accroître la résilience

- ✓ Fournir des environnements plus sûrs
- ✓ Être mieux préparé aux crises et réduire l'impact négatif des catastrophes
- ✓ Mieux reconstruire et réduire les inégalités



## Gérer de façon économique

- ✓ Économiser de l'argent en incluant l'accessibilité dès le départ
- ✓ Améliorer la productivité et l'innovation grâce à une plus grande diversité de compétences et d'expertises
- ✓ Augmenter votre clientèle



## Créer des villes et des communautés plus inclusives

- ✓ Encourager l'indépendance, l'autonomie et la mobilité de chacun
- ✓ Promouvoir l'égalité et l'accès aux espaces et services publics
- ✓ Accroître la participation sociale, politique, économique et culturelle de chacun



## Respecter l'environnement

- ✓ Réduire votre empreinte carbone et votre consommation de ressources
- ✓ Améliorer l'accès équitable aux espaces verts
- ✓ Accroître l'accès aux ressources et aux marchés locaux



## Promouvoir le bien-être et ne pas nuire

- ✓ Réduire l'isolement et la ségrégation
- ✓ Fournir des environnements sains qui améliorent la qualité de vie de chacun
- ✓ Accroître la participation du public et réduire les risques liés à une utilisation abusive des fonds publics

# Objectif de ce guide

*Accessibilité GO! Un guide pour l'Action* est un outil pratique qui vise à faciliter la mise en œuvre de l'accessibilité au sein d'une organisation à travers une approche « à l'échelle de l'organisation ». Il décrit comment réaliser progressivement 7 engagements clés en matière d'accessibilité dans les domaines suivants : environnements bâtis, information et communications, achats de biens et de services, formation et développement des capacités, programmes, réunions et événements, recrutement et gestion des ressources humaines (RH).

Ce guide n'a pas pour objectif de fournir des directives ou des consignes à respecter. Il propose plutôt aux organisations des solutions pour réaliser l'accessibilité de manière progressive et adaptée en fonction des différents contextes. Chaque organisation, équipe et département peut utiliser ce guide afin d'orienter et soutenir leurs efforts en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion, notamment en ce qui concerne :

- **Le plaidoyer** : promouvoir les aménagements raisonnables, l'accessibilité et la conception universelle en informant et en encourageant le
- **Le développement des capacités** : soutenir le développement des compétences et des connaissances en matière d'inclusion et d'accessibilité, à travers un outil complet qui permette de mieux comprendre la notion d'accessibilité et d'acquérir la confiance nécessaire pour la mettre en œuvre.
- **La responsabilisation** : soutenir une culture organisationnelle axée sur l'action et sur la transparence, où l'accessibilité est la responsabilité de chacun, quelle que soit sa fonction au sein de l'organisation, tant au niveau des opérations, des finances, des programmes, de la communication, que de la collecte de fonds ou des RH.
- **La participation** : soutenir la création d'un environnement où chacun peut participer de manière pleine et effective aux processus de prise de décision, et où les divers points de vue peuvent s'exprimer, permettant ainsi à chaque organisation de devenir plus inclusive et performante.

## Ce guide promeut l'égalité pour toutes les personnes handicapées

Quand les gens parlent d'accessibilité, ils ont tendance à prendre en compte les besoins des personnes ayant des handicaps plus visibles et des besoins d'aide plus évidents, comme les personnes aveugles, les personnes sourdes ou les personnes ayant un handicap physique. Les exigences en matière d'accessibilité pour les personnes ayant un handicap psychosocial ou intellectuels, en revanche, sont moins souvent abordées.

Dans ce guide, lorsque nous utilisons le terme « personnes handicapées », nous faisons référence à toutes les personnes handicapées, en particulier celles qui sont le plus souvent laissées pour compte. Voici donc quelques-unes des personnes auxquelles vous devez penser : les personnes atteintes d'albinisme, les personnes autistes, les personnes atteintes de paralysie cérébrale, les personnes sourdes et aveugles, les personnes ayant une trisomie 21, les personnes malentendantes, les personnes atteintes de la lèpre, les personnes vivant avec une limitation visuelle, les personnes ayant un handicap psychosocial, les personnes de petite taille, les personnes atteintes de spina-bifida et d'hydrocéphalie, les personnes ayant subi des blessures et des cicatrices de brûlures qui ont changé le cours de leur vie...

Le message essentiel à retenir est le suivant : veillez à toujours tenir compte de la grande diversité des personnes handicapées lorsque vous travaillez sur l'accessibilité.

# À qui est destiné ce guide ?

*Accessibilité GO! Un Guide pour l'Action* est une ressource conçue pour être utilisée par un vaste éventail d'organisations, y compris les organisations locales, les municipalités, les entreprises, ou encore les organisations multilatérales, les organisations non gouvernementales, les ministères ou les agences des Nations Unies. Ce guide peut être adapté afin de répondre aux divers besoins, réalités et contextes des organisations travaillant dans des domaines spécifiques comme par

exemple : l'action humanitaire, la coopération au développement, la gestion et le développement urbain ou la prestation de services.

L'accessibilité concerne tout le monde et exige une mobilisation générale du personnel et des services au sein de votre organisation. Vous trouverez ci-dessous une description des différentes responsabilités du personnel en fonction de chaque engagement.



## Engagement 1

Nos lieux de travail et nos locaux sont accessibles à toutes les personnes handicapées.

## Qui est responsable ?

Le personnel qui assume des responsabilités administratives et logistiques, en particulier les personnes en charge de la supervision des RH, des budgets, des appels d'offres et des contrats juridiques ainsi que de l'entretien et de la sécurité des lieux de travail et des locaux.



## Engagement 2

Notre information et nos communications, systèmes et technologies inclus, sont accessibles à toutes les personnes handicapées.

## Qui est responsable ?

Le personnel responsable des TIC et des communications, en particulier les personnes qui sont chargées de la gestion des sites Web, du contenu numérique, du marketing et de l'achat de produits TIC. L'ensemble du personnel est également concerné par cet engagement dans la mesure où tout le monde est amené à communiquer et à générer du contenu.



## Engagement 3

Nos achats de biens, de services et d'installations tiennent compte des critères et des normes d'accessibilité.

## Qui est responsable ?

Le personnel qui assume des responsabilités en matière de finances, d'opérations et d'achats, en particulier le personnel chargé de la supervision des budgets, des appels d'offres et des contrats juridiques – quel que soit le service, qu'il s'agisse des finances, de l'administration, des opérations, des services et produits, des programmes, du marketing, des ressources humaines, des collectes de fonds, de la recherche et du développement.



### Engagement 4

Nos systèmes d'apprentissage, de développement des capacités et de gestion des connaissances, sont inclusifs et accessibles afin que tout le monde puisse y contribuer et en bénéficier de manière égale.

### Qui est responsable ?

Le personnel chargé de la supervision et de la mise en œuvre du développement des capacités au sein de l'organisation, y compris le fait de veiller à ce que des budgets adaptés et des mécanismes d'apprentissage et de mentorat soient en place. Ces conseils sont également pertinents pour toute personne chargée de gérer le personnel et de veiller à ce que les collègues disposent des connaissances et du soutien nécessaires pour œuvrer en faveur de l'accessibilité.



### Engagement 5

Nos programmes et services sont non discriminatoires et accessibles à toutes les personnes handicapées dans leur communauté, sans distinction d'âge, de genre, de foi, d'ethnie ou de toute autre caractéristique identitaire.

### Qui est responsable ?

Tout le personnel employé dans les administrations locales, le secteur privé, la société civile, le développement communautaire ou les contextes humanitaires dont les fonctions consistent à planifier, concevoir, exécuter et évaluer des programmes. Cet engagement s'applique également au personnel qui soutient les programmes et qui est chargé de la budgétisation et de la gestion financière. Il en va de même pour le personnel impliqué dans le plaidoyer, la communication, le marketing, la recherche et la gestion des connaissances et qui utilise les données du programme.



### Engagement 6

Nos réunions et événements, en ligne et en personne, sont accessibles à toutes les personnes handicapées.

### Qui est responsable ?

Le personnel chargé ou impliqué dans l'élaboration de réunions internes et externes, de présentations, de Webinaires et d'autres événements. La planification d'une réunion ou d'un événement exige en principe une coopération entre les services, qu'il s'agisse des finances, de la logistique, de l'administration, de la sécurité, de la communication ou du marketing. Il est donc important que toutes les équipes soient conscientes de leurs rôles et responsabilités respectifs dans le cadre de cet engagement.



### Engagement 7

Nos lieux de travail favorisent un environnement inclusif et accessible qui permet l'épanouissement de l'ensemble du personnel, en prévoyant des aménagements raisonnables pour les employés handicapés, lorsque cela est nécessaire.

### Qui est responsable ?

Les personnes de tous les départements ayant des responsabilités hiérarchiques ou qui encadrent le développement du personnel. Ceci comprend le recrutement, le mentorat et le soutien par les pairs, ainsi que des responsabilités plus spécifiques pour assurer la santé et la sécurité au travail du personnel, des entrepreneurs, des consultants et des bénévoles. Cet engagement peut permettre à l'ensemble du personnel de mieux comprendre ses droits, ses rôles et ses responsabilités dans la mise en place et le développement de cultures professionnelles inclusives.

# Comment utiliser ce guide ?

**Ce guide propose un processus en 3 étapes qui vous aidera à mettre en œuvre les 7 engagements relatifs à l'accessibilité au sein de votre organisation. Des ressources utiles ont également été incluses ou citées dans le guide. Elles sont destinées à vous aider dans votre cheminement et guider votre pratique en matière d'accessibilité. La manière dont vous utiliserez ce guide vous appartient, toutefois votre approche doit être fondée sur les principes suivants :**

## **Respect des principes et des approches relatifs aux droits humains**

Les principes généraux de [l'article 3 de la CDPH](#) étayent les 7 engagements et devront guider votre approche pour promouvoir l'accessibilité et les principes de [conception universelle](#). [L'article 5 de la CDPH](#) relatif à l'égalité et à la non-discrimination définit et oriente le contenu de ce guide. Cela vous oblige à promouvoir l'égalité et à veiller à empêcher toutes formes de discrimination, y compris celles fondées sur le handicap. Cela implique notamment que vous fournissiez des [aménagement raisonnables](#) lorsque le niveau d'accessibilité au sein de votre organisation est trop faible.

## **S'engager auprès des personnes handicapées et des organisations qui les représentent en tant qu'experts à part entière**

Pour mettre en pratique les principes de conception universelle, il est fondamental de tirer parti de l'expérience de chacun et de développer des solutions prenant en compte les besoins de tous. Il est donc essentiel d'utiliser et d'adapter ce guide en partenariat avec les Organisations de Personnes Handicapées (OPH) qui pourront vous soutenir tout au long du processus de mise en œuvre des engagements en matière d'accessibilité. [L'Observation générale 7 de la CDPH](#) fournit le cadre indispensable pour assurer la pleine et effective participation de toutes les personnes handicapées par l'intermédiaire de leurs organisations représentatives.

## **Ne laisser personne pour compte : les mesures spécifiques à mettre en place pour assurer la participation équitable de chacun**

L'accessibilité est une question d'inclusion. En vous engageant en faveur de l'accessibilité, vous vous engagez également en faveur de l'inclusion de chaque personne. Cela inclut celles qui sont moins bien représentées ou qui ont moins de pouvoir et celles qui sont marginalisées. Pour ce faire, vous devrez veiller à ce que des mesures spécifiques soient instaurées afin que les [groupes sous-représentés](#) puissent avoir accès et participer de manière équitable à l'ensemble du processus.

## **Tenir compte du contexte pour améliorer l'accessibilité**

Pour améliorer l'accessibilité, vous devez tenir compte des spécificités de votre contexte. Cela signifie que vous devrez peut-être adapter les conseils fournis dans ce guide de manière à ce qu'ils répondent aux réalités de votre environnement local. Cela est particulièrement important si vous travaillez dans des environnements où les ressources sont limitées, dans des États fragiles ou dans des situations humanitaires. Pensez à toujours faire appel à des OPH et à des [professionnels en accessibilité](#) pour vous permettre de satisfaire aux normes d'accessibilité les plus élevées en fonction de votre contexte.



# Foire aux questions

**Vous trouverez ci-dessous des réponses à des questions fréquemment posées sur l'accessibilité et qui pourront vous aider à démarrer.**

## **Est-ce que notre organisation doit travailler sur les 7 engagements d'accessibilité en même temps ?**

Les 7 engagements d'accessibilité sont interconnectés et doivent être pris en compte de façon groupée. Pour concrétiser l'accessibilité dans tous les domaines de votre travail, une réflexion continue est nécessaire. Vous devez être en mesure de suivre et de démontrer les progrès continus réalisés pour chaque engagement. Dans l'idéal, les organisations devront faire un état des lieux simultané des 7 engagements relatif à l'accessibilité. Cela vous aidera à évaluer vos points forts, à déterminer les domaines dans lesquels vous devez redoubler d'efforts, et vous permettra d'aller de l'avant avec un plan d'action qui pourra être examiné chaque année. Si vous ne disposez pas des ressources, du temps ou des possibilités nécessaires pour entreprendre un état des lieux complet et simultané des 7 engagements, une approche progressive pourra s'avérer plus stratégique. Vous pourrez vous concentrer sur certains engagements spécifiques et continuer l'état des lieux progressif à partir de cette base.

## **Les fiches d'auto-évaluation disponibles dans ce guide doivent-elle être considérées comme des fiches d'audit d'accessibilité ?**

Ce guide n'est ni un test officiel, ni une vérification, ni un système de notation pour accréditer une organisation. Ce guide est un outil destiné à aider votre organisation, à vous encourager à examiner et à améliorer régulièrement vos conditions d'accessibilité au fil du temps. Les fiches d'auto-évaluation fournis dans ce guide sont des outils destinés à soutenir [une approche « à l'échelle de l'organisation »](#) et un dialogue interactif qui

vous aideront à évaluer votre organisation au regard des 7 engagements. À l'inverse, les [audits d'accessibilité](#) sont des évaluations professionnelles menées dans le but de déterminer la conformité de certains domaines ou aspects de votre travail, tels que les bâtiments, les sites Web, les installations, les services et les systèmes en fonction des normes en vigueur. Le fait de procéder à des audits d'accessibilité ne représente qu'une partie des nombreuses mesures que votre organisation peut adopter pour améliorer l'accessibilité. Le besoin de réaliser des audits d'accessibilité peut être déterminé en fonction des résultats et des priorités identifiés au cours du processus en 3 étapes tel que suggéré dans ce guide.

## **Comment puis-je entrer en contact avec les OPH et les professionnels en accessibilité ?**

Pour résoudre les questions d'accessibilité au sein de votre organisation, vous devrez faire appel à des expertises techniques et à des conseils dont vous ne disposez peut-être pas en interne. Les OPH et les professionnels en accessibilité sont disponibles à l'échelle mondiale, régionale, nationale et locale par le biais de réseaux et de communautés de pratique. Il est important de répertorier les expertises techniques disponibles dans votre zone géographique, pays ou région et d'entrer en contact avec les divers groupes de personnes handicapées, en particulier ceux qui sont moins bien représentés. Une source intéressante est [l'initiative IDA/IDDC Bridge](#) qui a développé une solide structure d'expertise en matière de développement inclusif des personnes handicapées en Asie, en Afrique, en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Europe. Une autre source utile de soutien est l'[International Association of Accessibility Professionals \(IAAP\)](#), (« Association internationale des professionnels en accessibilité »), qui dispose d'une équipe d'experts homologués en matière d'accessibilité des environnements numériques et bâtis, répartis dans le monde entier.

# Le processus en 3 étapes

Ce guide présente un processus en 3 étapes qui vous aidera à respecter 7 engagements en matière d'accessibilité. Cette approche progressive vous aidera à cibler vos priorités et à prendre des décisions de manière stratégique ainsi qu'à mettre en œuvre des normes d'accessibilité plus élevées au fil du temps. Ce processus en 3 étapes peut être utilisé par n'importe quelle organisation, quel que soit sa taille ou son type. Il vise à promouvoir le dialogue et l'adhésion au sein de l'organisation, en veillant notamment à ce que les différentes voix et points de vue soient entendus et pris en compte.

Chaque étape peut être personnalisée en fonction du contexte de votre organisation. Cependant, certaines conditions essentielles devront être respectées tout au long du processus afin de garantir une approche participative et inclusive. Ces conditions sont les suivantes :

- **Assurer la participation des personnes handicapées et des OPH**

L'expertise et la participation des personnes handicapées sont une condition indispensable à la réalisation d'actions d'accessibilité réussies, holistiques et durables. Pour cela, vous devez entrer en contact avec les personnes handicapées et leurs organisations représentatives. Cela implique de répertorier les OPH qui travaillent à l'échelle nationale ou locale et le type d'expertise, de conseil ou de service qu'elles fournissent. Vous pourrez ainsi faire appel à des OPH ou à des professionnels en accessibilité pour vous accompagner dans ce processus en trois étapes.

- **Garantir l'accès aux processus décisionnels et fournir des aménagements raisonnables en fonction des besoins et des demandes :**

Ceci est indispensable pour que diverses personnes handicapées puissent participer au processus de manière équitable et réelle et pour garantir que toutes les voix soient entendues. Il sera essentiel de fournir des aménagements raisonnables lorsque les personnes en feront la demande – pour plus d'informations sur les aménagements raisonnables, consultez l'engagement 7.

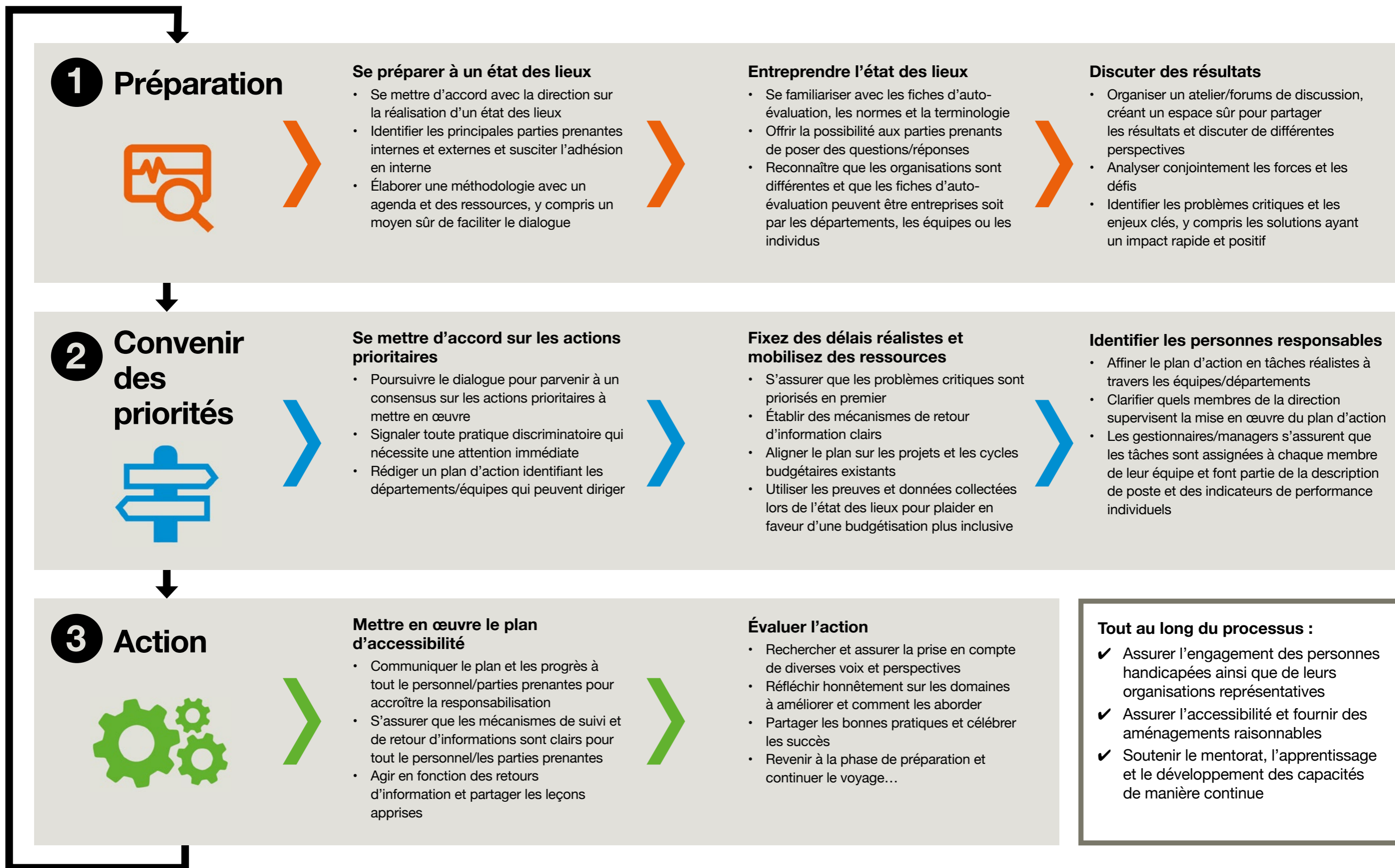
- **Encourager le mentorat, l'apprentissage et le développement des capacités de façon continue**

L'accessibilité est un parcours d'apprentissage. Cela veut dire qu'il est important de partager les connaissances et les expériences qui peuvent aider à réaliser vos objectifs en matière d'accessibilité. En soutenant le mentorat et l'apprentissage au sein de votre organisation, vous serez plus apte à identifier les meilleures solutions et à innover. Pour plus d'informations sur le développement des capacités, la gestion des connaissances et les systèmes d'apprentissage, consultez l'engagement 4.



**L'expertise et la participation des personnes handicapées sont une condition indispensable à la réalisation d'actions d'accessibilité réussies, holistiques et durables**

# Le processus en 3 étapes



# Étape 1 – Préparation

Le processus en 3 étapes commence par la préparation et la planification : une analyse de votre situation en termes de points forts et de points à améliorer en matière d'accessibilité. Il se peut que votre organisation ait déjà de l'expérience et que, par exemple, des audits d'accessibilité de votre (vos) bâtiment(s) ou de votre (vos) site(s) Web aient été réalisés dans le passé. À l'inverse, il se peut que vous soyez novice en la matière et que ce soit une première pour votre organisation. Peu importe d'où vous démarrez, à ce stade initial du processus, il est important que vous puissiez obtenir et compter sur le soutien et l'appui de la direction. Il faut aussi penser à identifier les principales parties prenantes internes et externes, telles que le personnel interne, mais aussi les OPH externes et les professionnels en accessibilité. Obtenir l'adhésion de la direction et du personnel est indispensable pour inscrire l'état des lieux et le processus en 3 étapes dans la feuille de route de l'organisation, agenda et budget inclus. Cela facilitera également la mise en place d'un dialogue constructif et ouvert afin que chacun puisse partager son point de vue et contribuer au processus.

Chaque organisation est différente. Les premières auto-évaluations peuvent être réalisées par des services, des équipes ou des individus. Les informations peuvent être recueillies de différentes manières ; par exemple, des sondages sur papier ou en ligne, des observations, des entretiens.

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, et chacun aura des expériences et des points de vue différents. Quelle que soit la méthode que vous choisirez, il est impératif de veiller à ce que les personnes participant à l'état des lieux soient familiarisées avec les 7 engagements en matière d'accessibilité, les fiches d'auto-évaluation, ainsi que les normes et la terminologie utilisées dans ce guide. Pensez à donner l'opportunité aux participants de poser des questions et de discuter pour résoudre et clarifier les problèmes, le cas échéant.

Il est utile de discuter des résultats de votre évaluation de l'accessibilité avec les principales parties prenantes. Cela vous permettra d'analyser conjointement les points forts et les défis, ainsi que d'identifier les problèmes majeurs et autres domaines clés. Il est également utile d'identifier les interventions ayant un impact immédiat (par exemple, des actions ou des mesures que vous pouvez facilement mettre en œuvre pour améliorer immédiatement l'accessibilité). La création d'un espace sûr et propice au dialogue est indispensable pour partager les résultats et discuter les différents points de vue. Cela peut prendre la forme d'un atelier ou de groupes de discussion. Une fois que les points forts et les points à améliorer ont été identifiés et discutés, le dialogue se poursuit afin d'établir des priorités et élaborer votre plan d'action.



**Le processus en 3 étapes commence par la préparation et la planification : une analyse de votre situation en termes de points forts et de points à améliorer en matière d'accessibilité.**

# Étape 2 – Convenir des priorités


Maintenant que vous avez une meilleure compréhension de vos points forts et des domaines à améliorer, vous pouvez passer à la deuxième étape consistant à parvenir à un consensus sur les mesures prioritaires à adopter. Les priorités varieront en fonction du contexte et du mandat de votre organisation, des contraintes juridiques et de la disponibilité des ressources. L'objectif n'est pas de traiter toutes les questions d'accessibilité en même temps, mais d'élaborer un plan d'action stratégique sur le long terme. Ce plan devra tenir compte de votre utilisation la plus efficace des ressources financières et humaines.

Les pratiques discriminatoires identifiées au cours de l'état des lieux devront toujours figurer en tête de votre liste de priorités et de mesures à traiter immédiatement. Par exemple, si votre organisation ne dispose pas d'un système permettant la mise en place d'aménagements raisonnables, ou si les procédures d'urgence et le plan d'évacuation du lieu de travail ne sont pas accessibles, ou si un bureau représente un risque immédiat pour la sécurité du personnel, ce sont là des questions essentielles qui devront être réglées en premier lieu.

En demandant conseil aux OPH et aux professionnels en accessibilité, vous serez mieux à même de planifier et de déterminer les coûts et les ressources nécessaires pour des actions spécifiques. Donnez également la priorité aux actions, mesures ou interventions qui peuvent être réalisées facilement et rapidement, et peuvent améliorer l'accessibilité sans avoir recours à des ressources considérables.

Le fait de disposer d'un plan d'action pour l'accessibilité peut aider les organisations à coordonner leurs actions et à examiner leurs progrès dans le temps. Ce plan devra être modifié en fonction des changements au sein de votre organisation. Ce plan devra comporter des délais réalistes, une mobilisation des ressources, l'identification des personnes responsables et la mise en place de systèmes de retour d'information clairs. Ceci inclut une adaptation du plan aux projets et aux cycles budgétaires en cours. Les résultats obtenus lors de l'état des lieux devront être utilisés pour élaborer un budget approprié et alloué des fonds pour l'accessibilité. Les résultats obtenus lors de l'état des lieux vous fourniront des preuves objectives pour influencer les décisions concernant l'utilisation des ressources. Ils vous permettront notamment d'allouer des fonds pour soutenir la diversité et l'inclusion au sein de votre organisation. Pour assurer la réussite de tout plan d'accessibilité, il est essentiel de prévoir des coûts pour assurer le suivi, la maintenance et l'entretien de base afin de garantir une amélioration positive et durable de l'accessibilité, à court terme et à long terme.

Un plan d'action pour l'accessibilité doit être intégré aux différents processus organisationnels et aux plans de chaque département. Cela signifie que le plan d'action pour l'accessibilité fera partie intégrante des opérations quotidiennes de votre organisation. Cela implique également que votre plan doit être spécifique aux activités, aux processus et aux objectifs de votre organisation.



**Maintenant que vous avez une meilleure compréhension de vos points forts et des domaines à améliorer, vous pouvez passer à la deuxième étape consistant à parvenir à un consensus sur les mesures prioritaires à adopter.**

# Étape 3 – Mesures à prendre

Vous avez fourni de gros efforts pour élaborer un plan d'action pertinent et collaboratif – il est donc maintenant temps de le mettre en œuvre. À ce stade, votre organisation est dotée d'un plan d'actions avec des mesures spécifiques pour supprimer les barrières et améliorer l'accessibilité de manière progressive sur une période donnée. Ce plan sera également un outil essentiel pour accentuer la responsabilisation de votre organisation envers l'inclusion et l'accessibilité. Pour y parvenir, il est essentiel de veiller à ce que le plan et son évolution soient communiqués à l'ensemble du personnel et des parties prenantes au sein de votre organisation, ou en dehors.

N'oubliez pas que, même si un plan d'action est bien planifié, il y aura toujours des aspects qui pourront avoir été négligés. La mise en œuvre et l'adoption de certaines modifications pourra s'avérer beaucoup plus faciles que prévu, alors que d'autres pourront être beaucoup plus difficiles et prendre plus de temps. On parle de véritable réussite lorsque l'on peut facilement suivre l'évolution de son plan et être averti s'il faut revoir sa trajectoire ou prendre des mesures supplémentaires, ou encore apporter des modifications. La mise en place de systèmes de retour d'information et d'expérience ouverts et accessibles vous aidera à détecter rapidement les points qui pourraient ne pas fonctionner convenablement pour les utilisateurs (y compris les problèmes de maintenance). De bons systèmes de

retour d'information et d'expérience vous aideront également à repérer les bons résultats qui sont tout aussi importants à documenter et à partager. La clé de la réussite consiste aussi à rechercher de manière proactive un retour d'information et d'expérience auprès des membres du personnel généralement plus discrets ou sous-représentés.

La direction et les autres décideurs principaux devront participer activement au processus de suivi afin de mettre en œuvre les processus de changement organisationnel comme par exemple, valider des modifications au niveau des politiques ou procédures internes. Au cours de ce processus de suivi, il est important de documenter et de partager les bonnes pratiques à la fois en interne mais aussi avec votre réseau et organisations partenaires. Cela favorisera l'apprentissage entre pairs, l'innovation et aidera les nouveaux membres du personnel à comprendre pourquoi et comment les choses ont évolué en matière d'accessibilité.

Enfin, mais non des moindres, célébrez les victoires et succès en saluant et en validant le travail du personnel, des bénévoles, des partenaires ou des consultants lorsqu'ils défendent, adoptent ou mettent en œuvre des mesures efficaces et des actions durables pour améliorer de l'accessibilité. Chaque accomplissement, aussi minime qu'il soit, inspirera et incitera votre organisation à redoubler d'efforts pour maintenir le cap et atteindre vos objectifs en matière d'inclusion et d'accessibilité.



## L'accessibilité prend du temps et exige une évolution de la culture organisationnelle

La culture au sein d'une organisation n'évolue pas du jour au lendemain. Les mesures d'accessibilité nécessitent un changement qui doit être adopté par l'ensemble du personnel, en particulier par les dirigeants et la direction. Tout au long de votre parcours, veillez à accorder suffisamment de temps à la réflexion et au dialogue avec les différents membres de votre organisation, en particulier le personnel. Le processus compte autant que le résultat ; ce n'est pas un exercice ponctuel, mais un processus qui exige une réflexion et un examen régulier. Pour cela, il est essentiel de considérer le processus en 3 étapes comme un cycle continu qui peut être adapté et répété par la suite. C'est ce processus qui vous aidera à maintenir de bonnes pratiques, à analyser les réussites, à identifier les obstacles et à respecter vos engagements en matière d'accessibilité.

# En utilisant ce guide, n'oubliez pas :



## **L'accessibilité commence avec vous :**

Vous pouvez faire la différence. L'accessibilité commence avec chacun d'entre nous dans notre pratique quotidienne. Nous sommes tous responsables. Que vous soyez employé par le gouvernement local, le secteur privé ou un organisme à but non lucratif ; que vous travailliez dans le domaine des finances, des communications, des opérations, des programmes ou de la prestation de services ; nous avons tous un rôle à jouer.



## **L'accessibilité prend du temps :**

L'accessibilité est progressive. On ne peut pas y remédier en une seule journée ou en une seule tentative. Nous vivons dans des environnements en constante évolution, avec des populations changeantes dotées de besoins et d'aspirations différents. L'accessibilité implique un processus de réflexion continue et une volonté d'amélioration.



## **L'accessibilité est holistique :**

L'accessibilité comporte 7 engagements interdépendants. Si vous souhaitez progresser en matière d'accessibilité, il est indispensable d'examiner votre organisation et votre travail de manière holistique et de renforcer les capacités de chacun.



## Engagement 1



**Nos lieux de travail et nos locaux sont accessibles à toutes les personnes handicapées**





## Engagement 1 : Nos lieux de travail et nos locaux sont accessibles à toutes les personnes handicapées

### Pourquoi cet engagement est-il important ?

L'accessibilité des lieux de travail et des locaux est une condition préalable essentielle et une exigence juridique pour veiller à ce que les personnes handicapées soient en mesure de participer et d'accéder aux services sur la base de l'égalité avec les autres. Cela s'applique à tous les types d'infrastructures physiques à savoir les bureaux, les établissements d'enseignement et de santé, les magasins, les bibliothèques, les entreprises, les entrepôts, les centres de loisirs et les lieux de culte.

Cet engagement a pour but de vous aider à identifier et à supprimer les obstacles, y compris les barrières comportementales, afin de rendre vos lieux de travail et vos locaux plus accessibles, plus inclusifs et plus sûrs pour tous. Il vous aidera également à satisfaire les normes requises et à vous acquitter de vos responsabilités juridiques en matière d'accessibilité et de mise à disposition d'un aménagement raisonnable dans les cas où l'accessibilité n'est pas possible. Voir l'**engagement 7**.

#### Cet engagement vous permettra de :

- ✓ **Connaître et respecter les spécifications et les normes en matière d'accessibilité**
- ✓ **Comprendre la notion d'audit d'accessibilité**
- ✓ **Surveiller et maintenir la qualité et la conformité**

### Que devez-vous savoir ?

#### Spécifications et normes

Avant d'améliorer l'accessibilité de vos lieux de travail et de vos locaux, il est important de bien comprendre la législation et les normes nationales et internationales en matière d'accessibilité. Celles-ci pourront ou non être conformes à [l'article 9 de la CDPH sur l'accessibilité](#). Les [OPH](#) et les [professionnels en accessibilité](#) peuvent vous aider à comprendre vos obligations juridiques et les normes applicables, et veiller à ce qu'elles soient conformes à la CDPH. Cela englobe la manière de les appliquer à vos lieux de travail et à vos locaux, en examinant les barrières liées aux attitudes, à la gestion et la sécurité, aux transports et les barrières physiques des zones avoisinantes qui permettent l'accès à vos locaux. Ils pourront également vous aider à combler les lacunes de la législation existante, à adopter des normes internationales d'accessibilité et à aller au-delà des exigences minimales en appliquant les principes de la [conception universelle](#).

Le contexte est important et vos responsabilités en tant qu'organisation et employeur varient en fonction de la législation et des normes applicables à votre région, pays, province ou ville. Certaines organisations travaillent dans un environnement où une législation, des codes et des règlements adaptés sont en place, y compris pour la sécurité en cas d'urgence, alors que d'autres travaillent dans des contextes où le recours aux normes et règlements est très limité. De la même manière, des organisations qui disposent de grands bureaux et locaux peuvent louer des espaces dans des villes où l'accès aux transports et aux services est supérieur à celui des organisations qui exercent dans des régions reculées, où les conditions d'accès sont moins favorables. Les obstacles peuvent s'aggraver en raison d'une mauvaise conception et planification des villes et des établissements humains. Ce constat, particulièrement marqué dans les pays à faible et moyen revenu, imposent aux acteurs du développement et de l'aide humanitaire une plus grande responsabilité en matière d'accessibilité, en particulier dans les quartiers urbains marginalisés et face au déplacement croissant des communautés lié à l'insécurité environnementale, économique et politique.

Lorsqu'il n'existe pas de normes d'accessibilité en vigueur, les normes internationales d'accessibilité et autres lignes directrices pertinentes sont des outils utiles. Elles aident à satisfaire les exigences en matière de bâtiments et de locaux, à fournir des recommandations et à travailler à l'élaboration de normes nationales. L'utilisation de normes internationales à titre de référence peut également aider à définir les spécifications des biens et services fournis. Voir **l'engagement no 3**.



**Rappel : N'oubliez pas de viser les normes d'accessibilité les plus élevées possible en fonction de ce qui est disponible sur place. Cela contribuera à promouvoir la viabilité environnementale, à faciliter la maintenance et à soutenir les économies locales.**

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) a publié plus de 30 normes techniques qui portent précisément sur l'accessibilité dans plusieurs domaines. Celles-ci incluent des normes sur l'environnement bâti, les transports, l'information et la communication, les symboles graphiques et les panneaux de sécurité, ainsi que le tourisme accessible. Par exemple, la norme ISO 21542 sur l'accessibilité et la facilité d'utilisation de l'environnement bâti définit la façon dont l'environnement bâti doit être conçu, construit et géré pour permettre aux personnes d'approcher, d'entrer, d'utiliser, de sortir et d'évacuer un bâtiment de manière indépendante, équitable et digne, et ce dans la plus large mesure possible. Cette norme est essentielle en ce qui concerne l'accessibilité des bâtiments et a été adoptée en tant que norme nationale dans de nombreux pays dont le Kenya, l'Espagne, les Pays-Bas, la Slovénie, la Malaisie, la République tchèque, l'Italie, l'Équateur et le Danemark.

## Conception universelle des lieux de travail

Les principes de la [conception universelle](#) peuvent s'appliquer à tous les lieux de travail. Cela implique de concevoir pour la diversité humaine et de répondre aux divers besoins individuels. La conception universelle est réalisée grâce à un vaste éventail de mesures et d'aides. Par exemple :

- **Promotion de différents moyens de transport :** le vélo pour se rendre au travail et la mise à disposition de places de stationnement pour les vélos sur les lieux de travail, des douches accessibles, des vestiaires, des casiers, des cuisines et des zones de restauration, des espaces verts et tranquilles.
- **Conception de lieux de travail avec des agencements simples :** avec une signalisation cohérente et des indicateurs tactiles, des couleurs neutres, un bon éclairage, un faible niveau de bruit et des poignées faciles à utiliser.
- **Intégrer des technologies de construction intelligentes :** des systèmes accessibles et des applications mobiles que les employés peuvent utiliser pour déterminer leurs niveaux d'éclairage préférés, pour contrôler la température et les stores, et ainsi mieux personnaliser leur espace de travail.
- **Offrir divers systèmes visuels et sonores :** alarmes multi-sensorielles pour la navigation et l'évacuation du bâtiment et instructions en gros caractères pour les procédures, en particulier pour le fonctionnement des équipements d'urgence et de sécurité.
- **Investissement dans des chaises et des bureaux réglables,** avec des espaces de classement et de rangement à portée de main pour tous les employés, ainsi que des claviers ergonomiques et des aides informatiques.

Un lieu de travail conçu de manière universelle réduit, sans toutefois éliminer, les besoins [d'aménagements raisonnables](#). Cela permettra d'optimiser les ressources afin d'inclure autant de personnel que possible. Toutefois, en tant qu'employeur, vous devrez toujours examiner les demandes individuelles des membres du personnel pour veiller à ce que leurs besoins soient satisfaits à l'aide de modifications appropriées du lieu de travail. En tant qu'employeur, ceci est une obligation juridique. Voir [l'engagement 7](#).

## Audits d'accessibilité

Pour rendre vos bureaux et locaux accessibles, il faudra identifier et éliminer les obstacles et les barrières et entreprendre des modifications. Ces modifications pourront se révéler simples et rapides ou encore plus importantes et exiger plus de temps et d'investissement.

Un [audit d'accessibilité](#) peut aider à déterminer la performance d'un bâtiment ou d'un environnement particulier à un moment donné et fournira des recommandations sur les éléments à modifier. Un audit d'accessibilité ne consiste pas uniquement à examiner les obstacles architecturaux ou structurels

qui peuvent résulter des éléments de conception d'un bâtiment, il vise également à examiner les barrières institutionnelles et comportementales qui peuvent empêcher les personnes d'utiliser une installation ou d'y accéder.

De préférence, la décision de procéder à un audit d'accessibilité de votre bâtiment administratif doit être fondée sur les conclusions et les priorités que vous avez identifiées au cours de l'état des lieux global et de la mise en place du plan d'action pour l'accessibilité (voir le [processus en 3 étapes](#)). Lors de la planification et de la mise en œuvre d'un audit d'accessibilité, il est important de tenir compte des éléments suivants :

**Champ d'application d'un audit d'accessibilité :** Les problèmes et les obstacles relatifs à l'accès doivent être examinés de façon logique et envisagés pour tous les types de handicaps. Cela implique l'identification des obstacles rencontrés par différentes personnes dans leurs trajets quotidiens, tels que :

- Se rendre sur le lieu de travail et en revenir
- Entrer et se déplacer dans les locaux, y compris utiliser les ascenseurs et les escaliers
- Accéder et utiliser les services, les installations et tout autre équipement
- Évacuer le bâtiment et disposer d'un point de rencontre sécuritaire

**Expertise technique :** Pour réaliser un audit d'accessibilité, il est nécessaire de faire appel à l'expertise et au soutien technique des OPH et des professionnels en accessibilité qui pourront vous aider à :

- Définir une méthodologie appropriée, y compris sur la façon de conduire l'audit d'accessibilité, les personnes à impliquer, les échéances et les modalités
- Examiner la législation pertinente et les normes applicables
- Élaborer des outils appropriés, comme des listes de contrôle et des questionnaires dans des formats accessibles
- Identifier les obstacles, communiquer les constatations et prioriser les recommandations, y compris les estimations des coûts des modifications à apporter
- Suivre et évaluer la mise en œuvre des recommandations fournies dans le rapport d'audit

**Budget :** L'attribution d'un budget approprié pour la réussite complète d'un audit d'accessibilité devra :

- Prévoir des fonds suffisants pour le soutien technique sur la base du devis établi par les OPH et les professionnels en accessibilité
- Tenir compte des recommandations formulées dans le rapport d'audit d'accessibilité et qui pourra exiger une planification à plus long terme
- Intégrer les coûts de maintenance afin de garantir une accessibilité en tout temps

### Avant de vous lancer dans les audits d'accessibilités et les modifications, faites en sorte de :

- ✓ Connaitre les lois, les règlements et les normes d'accessibilité qui s'appliquent à vous
- ✓ Demander des conseils juridiques pour vous assurer que les exigences de conformité sur votre lieu de travail sont respectées
- ✓ Contacter et collaborer avec les OPH et les professionnels en accessibilité pour vous aider à réaliser des audits d'accessibilité et proposer des recommandations
- ✓ Connaître les contrats de construction et les contrats de propriété/location. Ceux-ci peuvent influencer les modalités, les dates ainsi que le coût des modifications et des travaux de mise en accessibilité
- ✓ Prévoir des ressources pour assurer l'accessibilité du processus au complet, appels d'offres et processus achats inclus
- ✓ Faire en sorte que les modifications de l'accessibilité ne nuisent pas à l'environnement ni à la communauté environnante. Chercher à atteindre les plus hauts niveaux d'accessibilité à l'aide des ressources disponibles localement pour soutenir les économies locales et contribuer à la viabilité environnementale
- ✓ Faire appel à des professionnels de la construction ou du bâtiment homologués. Veillez à ce que les OPH et les experts en accessibilité travaillent avec eux pour assurer la qualité des travaux de mise en accessibilité



### Suivi et maintien de la qualité et de la conformité

De nombreux éléments sont à prendre en compte lors de la mise en œuvre des modifications d'accessibilité. Par exemple, les entrepreneurs en charge des travaux peuvent ne pas être formés sur les normes d'accessibilité ou ne pas être au courant des recommandations faites à l'issue des audits. Il est donc essentiel de veiller à ce que les OPH et les professionnels en accessibilité puissent superviser la qualité des travaux. Une bonne communication entre les parties permettra de résoudre les problèmes qui se posent et d'exploiter de manière plus efficace le temps et les ressources.

L'un des points essentiels à retenir est que, même si l'accessibilité d'un lieu de travail est excellente, elle sera compromise à moins qu'un budget de maintenance adapté ne soit attribué ou intégré dans les contrats. Le fait de prévoir des coûts de supervision et de maintenance adaptés permet de garantir que les projets soient pleinement accessibles et utilisables tout au long de leur durée de vie. Les coûts de maintenance peuvent inclure : le remplacement des indicateurs tactiles, la peinture à fort contraste, les tests réguliers des alarmes d'urgence et des systèmes d'alerte rapide, et la mise à jour des informations dans des formats accessibles.

Un bon suivi comprend :

- Le suivi et l'évaluation des modifications d'accessibilité pour vérifier que le résultat souhaité a été obtenu et qu'il fonctionne pour tout le monde – les OPH et les professionnels en accessibilité peuvent aider à la validation du travail effectué

- La mise en place de politiques et de procédures actualisées pour garantir le respect des normes d'accessibilité
- L'inspection régulière de votre lieu de travail et de vos locaux pour faire en sorte que les normes soient respectées et qu'il n'y ait pas de nouveaux obstacles ou barrières
- Des systèmes de retour d'information sûrs, efficaces et accessibles, pour que les gens puissent faire part de leurs préoccupations et requêtes en matière d'accessibilité
- La mise à disposition d'un personnel chargé de veiller à ce que toutes les requêtes et demandes soient traitées de manière appropriée et en temps utile.



**Rappel : Tout le personnel, y compris les personnes handicapées, devra être préparé et savoir comment évacuer un bâtiment en toute sécurité en cas d'urgence. À cette fin, il est important de procéder à des exercices réguliers, en veillant à ce que les procédures d'urgence et les plans d'urgence individuels fonctionnent parfaitement. Cela permettra à votre lieu de travail et à votre personnel d'acquérir les connaissances, l'apprentissage et la confiance nécessaires pour évacuer le bâtiment et ne laisser personne pour compte en cas d'urgence.**

## **Comment mesurer notre succès vis-à-vis de cet engagement ?**

Vous serez capable de mesurer votre succès en observant les changements progressifs suivants :

- Le personnel, les familles et les visiteurs, y compris les personnes handicapées peuvent accéder au lieu de travail, l'utiliser et l'évacuer de manière aisée, sécuritaire et équitable.
- Les personnes handicapées sont activement impliquées dans toutes les étapes du processus d'audit d'accessibilité, y compris le contrôle et le suivi des recommandations. Ces personnes sont dûment rémunérées pour leur temps et leurs efforts.
- Le personnel et la direction savent comment assurer la mise en œuvre et le suivi efficace de l'accessibilité sur leur lieu de travail et sont informés de la législation et des normes en vigueur.
- La direction assume la responsabilité de veiller à ce que les lieux de travail et les locaux soient pleinement conformes aux obligations juridiques et aux normes.
- Le personnel et la direction sont confiants et régulièrement formés sur les questions de sécurité sur le lieu de travail, les procédures et techniques inclusives en matière d'évacuation et d'urgence.
- L'organisation adopte des mesures et des solutions en faveur de l'accessibilité qui encouragent les principes de conception universelle, comme la mise à disposition de différents types de lieux de travail pour différents types de travaux, styles et préférences individuelles.
- L'organisation préserve et améliore la qualité des fonctionnalités d'accessibilité dans ses lieux de travail et locaux en s'appuyant sur des systèmes de retour d'information sûrs, accessibles et facile à utiliser.

## Engagement 1 : Nos lieux de travail et nos locaux sont accessibles à toutes les personnes handicapées

### Modèle d'auto-évaluation pour des lieux de travail et locaux accessibles

#### Barème de notation :

<b>0</b>	Non, pas du tout
<b>1</b>	Rarement/ponctuel
<b>2</b>	Parfois/partiellement dans certains cas
<b>3</b>	Toujours/de façon systématique dans tous les cas

Veuillez utiliser la section des commentaires pour indiquer la raison de votre note. Vous pouvez également y décrire les lacunes en matière d'accessibilité ou des idées sur la manière d'apporter des changements.

Spécifications et normes	Note de 0 à 3	Commentaires
1. Le personnel est-il bien informé et confiant vis-à-vis des normes et des exigences nationales et internationales relatives à l'accessibilité des bâtiments ?		
2. Les lieux de travail et leurs emplacements sont-ils choisis sur la base d'un audit d'accessibilité appuyé par des personnes handicapées ?		
3. Vos contrats de location de bureaux et de locaux vous autorisent à apporter des modifications en matière d'accessibilité ?		
4. Les normes d'accessibilité sont-elles préservées et mises à jour au fil du temps en fonction des retours d'information de divers membres du personnel et utilisateurs ?		
5. Disposez-vous d'un budget pour entreprendre des audits d'accessibilité de manière régulière et maintenir les fonctionnalités d'accessibilité au fil du temps ?		

Audits d'accessibilité	Note de 0 à 3	Commentaires
6. Est-ce que les OPH et les professionnels en accessibilité sont consultés avant de procéder à un audit ou à des travaux d'accessibilité ?		
7. Les audits d'accessibilité sont-ils entrepris dans le but d'identifier les barrières, les recommandations et les mesures à prendre pour améliorer l'accessibilité et la sécurité sur le lieu de travail ?		
8. Est-ce que les équipes en charge de l'audit d'accessibilité et composées de responsables des OPH et de professionnels en accessibilité adoptent des approches accessibles et participatives qui tiennent compte des différents types de handicap ?		

## 32 Engagement 1

Audits d'accessibilité	Note de 0 à 3	Commentaires
9. Est-ce que les équipes en charge de l'audit interrogent un vaste éventail d'utilisateurs (par exemple, le personnel, les visiteurs, les clients), y compris divers groupes de personnes handicapées ?		
10. Les résultats et recommandations issus des audits sont-ils partagés avec les partenaires et les OPH locales dans des formats accessibles en vue de faciliter le retour d'information et la validation des résultats ?		
11. Les résultats et les recommandations issus des audits sont-ils régulièrement communiqués au personnel et aux partenaires afin de guider les futurs programmes et stratégies ?		

Suivi et maintien de la qualité et de la conformité	Note de 0 à 3	Commentaires
12. Est-ce que les membres de la direction veillent au respect de la législation, des normes et des procédures d'accessibilité sur le lieu de travail, y compris en prenant la décision de déménager dans des locaux plus accessibles, si besoin est ?		
13. Dans les cas où l'accessibilité n'est pas possible, est-ce que votre organisation se charge de fournir des aménagements raisonnables pour tous les membres du personnel, les stagiaires et les bénévoles handicapés, lorsqu'ils en font la demande ?		
14. Est-ce que tous les lieux de travail et leur agencement sont régulièrement examinés pour assurer le respect des exigences de sécurité pour tous les membres du personnel et les utilisateurs handicapés ?		
15. Existe-t-il des procédures et des systèmes d'évacuation accessibles, y compris des systèmes d'alarme, des équipements et des plans d'urgence individuels pour les personnes handicapées ?		
16. Est-ce que des fonds sont intégrés dans les plans de contingence pour assurer l'accessibilité et les aménagements raisonnables en cas d'urgence ?		
17. Est-ce que les avis et opinions de différents membres du personnel, de visiteurs et de clients sont collectés afin d'assurer le suivi quotidien de l'accessibilité des lieux de travail et des locaux ?		
18. Est-ce que les membres de la direction examinent les plaintes reçues concernant l'accessibilité des lieux de travail et des locaux et prennent des mesures en conséquence ?		



### Références et ressources utiles

« [Building for Everyone: A Universal Design Approach](#) » (Construire pour tous : une approche fondée sur la conception universelle) : offre des conseils sur la manière de concevoir, de construire et de gérer des bâtiments et des espaces accessibles et utilisables par tous. La série « Building for Everyone » peut être téléchargée gratuitement en format PDF accessible.

« [Evacuation of People with Disability and Emergent Limitations: Considerations for Safer Buildings and Efficient Evacuations, 2nd Edition](#) » (Évacuation des personnes handicapées et limitations naissantes : Considérations pour des bâtiments plus sécuritaires et des évacuations efficaces, 2ème édition) est une ressource technique issue du projet « Accessible Exit Sign » (Panneaux de sortie accessibles). On y trouve des idées pour une évacuation inclusive et accessible, y compris des modèles de plans d'évacuation d'urgence personnels et collectifs.

« [Guidelines for access auditing of the built environment](#) » (Lignes directrices pour la vérification de l'accès à l'environnement bâti) : conseils de bonnes pratiques sur la manière de réaliser une vérification de l'accès. Ces lignes directrices sont importantes pour tous ceux qui sont concernés par la construction et l'utilisation des bâtiments.

[International Association of Accessibility Professionals \(IAAP\)](#) (Association internationale des professionnels en accessibilité) : sa mission est de définir, de promouvoir et d'améliorer la profession dans le domaine de l'accessibilité dans le monde entier. Ceci est réalisé grâce aux réseaux, à l'éducation et à la certification.

Ses programmes contribuent à la création de produits, de contenus et de services accessibles. L'association partage des informations avec ses membres sur les normes et les lois en matière d'accessibilité à l'échelle mondiale. Les membres bénéficient d'une formation actualisée sur l'accessibilité.

[International Standard Organisation](#) (Organisation internationale de normalisation) : organisation internationale indépendante et non gouvernementale qui regroupe 165 [organismes nationaux de normalisation](#). Des experts du monde entier collaborent au développement et à la publication de normes internationales. Par exemple, la [norme ISO 21542 sur l'accessibilité et la facilité d'utilisation de l'environnement bâti](#).

[National Federation of Disabled People – Nepal \(NFDN\)](#) (Fédération nationale des handicapés du Népal) : organisation de personnes handicapées qui a développé des ressources utiles sur l'accessibilité, y compris des exemples de pratiques en matière d'audit d'accessibilité et une liste de contrôle pour l'audit d'accessibilité.

[UNESCAP Disability at a Glance 2019: Investing in accessibility in Asia and the Pacific](#) (CESAP Coup d'œil sur le handicap 2019 : Investir dans l'accessibilité en Asie et dans le Pacifique) présente les outils et les approches à adopter pour investir efficacement dans l'accessibilité. On y trouve des recommandations aux gouvernements dans les principaux domaines d'intérêt afin de garantir que les organisations soient construites dans un souci de viabilité et d'inclusion. Vous y trouverez une liste complète des normes ISO sur l'accessibilité.



# Satisfaire aux obligations juridiques

Il est essentiel d'assurer l'accessibilité. C'est également un devoir sur le plan juridique. Le non-respect des réglementations et des normes d'accessibilité vous pénalisera en tant que société, et nous pénalisera en tant que communauté. L'ignorance n'est pas une excuse valable. Le non-respect des règlements peut nuire à la réputation de votre société et entraîner des poursuites en justice et des règlements coûteux. Par conséquent, faites en sorte de bien connaître vos obligations juridiques.

## Il est essentiel d'assurer l'accessibilité.



Cette convention exige de la part des gouvernements des États qu'ils veillent à ce que les normes d'accessibilité soient imposées par la loi et que toutes les organisations s'y soumettent. **Selon l'ONU, la majorité des pays de la plupart des régions du monde ont mis en place des normes ou des directives nationales d'accessibilité** ([UNDESA – 2019](#)). Ce qui comprend :

Plus de 180 pays ont ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, dont l'un des principes fondamentaux est l'accessibilité.

95 % de l'Europe

73 % de l'Asie

71 % de l'Océanie

64 % des Amériques

48 % de l'Afrique

**Soyez proactifs, les poursuites judiciaires liées à l'accessibilité sont de plus en plus nombreuses !**

**Les affaires juridiques** concernant l'accessibilité se multiplient en raison du nombre croissant de pays qui adoptent des lois et des politiques nationales sur l'accessibilité. On constate une demande croissante de la part des personnes handicapées pour revendiquer leurs droits à l'accès aux services sur la base de l'égalité avec les autres, sans discrimination.

**De nombreuses sociétés** ignorent les problèmes d'accessibilité jusqu'à ce que des procédures juridiques soient engagées à leur encontre. Les coûts associés à de telles poursuites peuvent être exorbitants, tant sur le plan financier que sur celui de la réputation.

**Les poursuites** sont engagées sur un large éventail de questions relatives à l'accessibilité : emploi, discrimination, égalité d'accès aux installations de loisirs, espaces publics, services (y compris la santé), éducation, transports, ainsi que l'information, la communication et les technologies.





## Engagement 2



**Nos informations et nos communications, y compris les systèmes et les technologies, sont accessibles à toutes les personnes handicapées**



## Engagement 2 : Nos informations et nos communications, y compris les systèmes et les technologies, sont accessibles à toutes les personnes handicapées

### Pourquoi cet engagement est-il important ?

Dans le monde d'aujourd'hui, la technologie numérique a révolutionné notre façon de travailler, d'accéder aux services, de partager l'information et de nous connecter sur le plan social. Par conséquent, l'accès numérique, y compris l'accessibilité de l'information et des communications, est essentiel pour garantir une pleine et effective participation. Il convient notamment de veiller à ce que le contenu, les technologies et les systèmes numériques soient conviviaux, respectent la vie privée et ne présentent aucun danger pour l'utilisateur.

Cet engagement vise à aider les organisations à améliorer l'accessibilité de leurs systèmes d'information et de communication. Il permet également de faire en sorte que les organisations respectent les normes légales en matière d'accessibilité numérique, conformément à [l'article 21 de la CDPH sur la liberté d'expression et d'opinion, et l'accès à l'information](#). De même, il aidera les organisations à atteindre et à s'engager efficacement auprès d'un public beaucoup plus étendu et diversifié.

#### Cet engagement vous permettra de :

- ✓ Développer un contenu numérique accessible
- ✓ Comprendre les différents moyens de communication
- ✓ Surveiller et maintenir la qualité et la conformité

### Que devez-vous savoir ?

#### Développement du contenu

Lorsque les organisations travaillent sur [l'élaboration de contenu Web](#), il est important qu'elles connaissent les normes d'accessibilité pertinentes et en vigueur. Le recours à l'expertise technique peut s'avérer essentiel. En effet, rares sont les organisations qui disposent du soutien interne nécessaire pour développer et réviser de manière cohérente les contenus accessibles conformément aux normes applicables. En travaillant avec les OPH et les professionnels en accessibilité, vous pourrez garantir la conformité en profitant de leurs connaissances et de leur expertise pour évaluer votre site Web et votre contenu en ligne par le biais d'un [audit d'accessibilité](#).

Un audit de votre site Web et de son contenu en ligne vous permettra de mesurer le niveau d'accessibilité de votre site de manière systématique en fonction d'un

ensemble de critères spécifiques. La réalisation d'un audit d'accessibilité sera également une excellente occasion d'accroître les capacités et les compétences techniques de votre personnel TIC grâce à une formation spécialisée dispensée par des consultants externes, y compris des OPH et des professionnels en accessibilité.

Les trois normes en vigueur ci-dessous définissent parfaitement la notion d'accessibilité en ligne :

- **Norme EN 301 549) :** cette norme européenne décrit les exigences de performance fonctionnelle qui incombent aux équipements TIC, quelles que soient les capacités physiques, cognitives ou sensorielles de l'utilisateur. Le texte intégral de la [norme EN 301 549 relative à la boîte à outils pour les achats de TI accessibles](#) est disponible sur leur site Web.
- **Lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG) :** cette norme internationale relative à l'accessibilité des sites Web définit des « critères de réussite » vérifiables selon trois niveaux de conformité et indique de manière objective si un site Web donné est accessible conformément à un niveau reconnu. Les niveaux se situent entre A pour une accessibilité de base, et AAA pour l'accessibilité la plus élevée. Les directives d'accessibilité pour les contenus en ligne sont disponibles sur le [site Internet World Wide Web Consortium \(W3C\)](#).
- **Section 508 de la loi sur la réadaptation :** cette législation américaine fournit des normes et des orientations réparties en six catégories principales, portant sur les technologies accessibles. Pour plus d'informations sur ces catégories, veuillez consulter le site [US Access Board Website](#) (site Web du Conseil d'accès américain) :
  - Applications logicielles et systèmes d'exploitation
  - Informations et applications intranet et internet sur le Web
  - Produits de télécommunications
  - Produits vidéo et multimédia
  - Produits autonomes et fermés (par exemple, imprimantes, photocopieurs, kiosques d'information)
  - Ordinateurs de bureau et portables

Voici quelques conseils utiles pour développer des contenus accessibles :

- **Commencez avec une bonne conception** des exigences d'accessibilité aux bâtiments dès le début du processus des achats. Ceci est économique et permet d'éviter des erreurs de conception coûteuses. Une conception de qualité est tout simplement un choix logique qui profitera à tout le monde. Contactez les OPH et les professionnels en accessibilité qui peuvent vous aider dans le domaine des achats, de la conception et de l'évaluation de l'accessibilité. Voir **l'engagement no 3**.
- **Soyez à l'écoute des personnes handicapées.** Elles définissent clairement leurs besoins et leurs préférences et sont conscientes de ce qui fonctionne et de ce qui ne fonctionne pas. Consultez régulièrement les

utilisateurs pour vérifier que l'accessibilité soit maintenue à long terme. En faisant appel à des personnes handicapées pour vous aider à élaborer des contenus, vous pourrez identifier et éviter des problèmes qui ne sont pas forcément couverts par une norme.

- **Faites en sorte que les langages et les images soient adaptés.** L'utilisation d'un style, d'une terminologie et d'images adaptés témoignant de respect et de dignité contribuent à un véritable changement des comportements et des pratiques. Par le biais de vos communications, vous avez la possibilité de faire preuve d'inclusion, de remettre en question les préjugés et d'éviter les stéréotypes. Utilisez un [langage centré sur la personne](#) pour veiller à ce que la terminologie soit positive et respectueuse et qu'elle corresponde également à celle de la CDPH. Un facteur important pour déterminer le type de langage à utiliser est de vérifier les recommandations des OPH locales.
- **La plupart des problèmes d'accessibilité en ligne sont faciles à résoudre et peu coûteux.** Prenez l'habitude d'utiliser des outils d'évaluation de l'accessibilité en ligne gratuits et des vérificateurs d'accessibilité intégrés. Consultez directement les personnes handicapées et effectuez des tests d'utilisation avec un groupe de participants divers pour identifier les problèmes et la manière de les résoudre.
- **Suivez les conseils de bonnes pratiques simples :** utilisez des polices plus grandes et un texte aligné à gauche, plus facile à lire. Évitez les mises en page compliquées et les textes denses qui sont difficiles à lire. Utilisez un vocabulaire simple et clairement structuré pour que les documents et le contenu en ligne soient plus faciles à comprendre et à naviguer. N'oubliez pas d'inclure un [texte alternatif](#) descriptif pour toutes les images et les graphiques.

Pour vous aider à appliquer toutes les pratiques ci-dessus, veuillez consulter [la boîte à outils pour l'accessibilité numérique de CBM](#).

### Sécurité en ligne

Tous les utilisateurs ont droit à une expérience en ligne sécuritaire et sans danger, où leur vie privée et leurs données sont protégées. Les personnes handicapées et les personnes âgées sont plus susceptibles d'être victimes de fraude, d'abus et d'exploitation en utilisant des sites Web et des réseaux sociaux. Il est fondamental que les évaluations et les procédures de sauvegarde de votre organisation prennent également en compte la sécurité des contenus numériques et la protection des données. Faites en sorte que la sécurité et l'accessibilité soient toujours prises en compte quand vous utilisez les médias sociaux, lorsque vous modifiez et actualisez votre site Web et si vous investissez dans les nouvelles technologies. Les mesures de sécurité ne doivent pas compromettre l'accessibilité et, inversement, les fonctionnalités d'accessibilité ne doivent pas compromettre la sécurité.

## Moyens de communication

La notion de communication est diverse et comprend « les langues, l’affichage de texte, le braille, la communication tactile, les gros caractères, les multimédias accessibles ainsi que les modes, moyens et formats de communication écrits, audio, en langue simplifiée, à lecture humaine et [augmentatifs et alternatifs](#), y compris la technologie de l’information et de la communication accessible. » ([Article 2 CDPH](#)).

En tant qu’employeur, il vous appartient de veiller à ce que tout le personnel handicapé puisse avoir accès et choisir ses propres moyens, formats et modes de communication. N’oubliez pas que :

- Les besoins et les préférences en matière d’accessibilité sont variés. Certaines personnes, y compris les personnes ayant des difficultés d’apprentissage, pourront avoir besoin de documents faciles à lire et à comprendre pour comprendre des informations complexes. Les personnes vivant avec une limitation visuelle auront parfois besoin de documents en braille ou en gros caractères. Les formats alternatifs (ou format alt) permettent également de convertir un format de fichier, comme un PDF, en un autre format, de type Word ou HTML. Les gens n’ont pas tous les mêmes préférences. Le meilleur moyen de connaître les besoins d’une personne est de lui demander directement.
- Il faudra prévoir des budgets pour offrir des moyens de communication accessibles au personnel. Cela comprend les requêtes individuelles comme celles d’une personne sourde et aveugle qui demande une interprétation en langue des signes tactile lors d’une réunion. Cela inclut également les demandes de technologies d’assistance adaptées. En effet, de nombreuses personnes handicapées pourront uniquement accéder à l’information et communiquer en utilisant des produits, des logiciels et des technologies informatiques accessibles (par exemple : logiciel de lecture d’écran, équipement téléphonique amplifié).
- La sensibilisation aux technologies d’assistance est une responsabilité essentielle des personnes qui produisent des ressources numériques. Il est tout aussi important d’offrir une formation à l’utilisation des technologies d’assistance tant aux personnes qui produisent des contenus accessibles qu’aux utilisateurs qui en besoin.

L’élimination des obstacles à la communication est essentielle pour faire en sorte que chacun puisse avoir accès en simultané aux mêmes informations. À titre d’exemple, on compte moins de 10 % de livres publiés dans le monde dans des formats accessibles, en dépit du [Traité de Marrakech](#), en vigueur depuis 2013. Ce traité contribue à la suppression des restrictions en matière de droits d’auteur afin de garantir que le contenu imprimé soit disponible dans des formats alternatifs, y compris dans des contextes humanitaires. Cela est tout aussi important pour le gouvernement, le secteur privé et les organisations de la société civile. L’accès à l’information est un élément essentiel pour faire respecter les droits universels à la santé, à l’éducation, à l’emploi, à la participation politique et à l’inclusion sociale.



### Rappel : Accessibilité des réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont en train de changer la façon dont les gens communiquent entre eux et recueillent des informations. Ils transforment également la manière dont les entreprises et les gouvernements partagent l'information et fournissent des services. Avant d'utiliser et de communiquer sur les réseaux sociaux, réfléchissez à la manière d'améliorer l'accessibilité pour tous. Par exemple, les personnes handicapées ont souvent des difficultés à naviguer sur les réseaux sociaux à cause du manque d'en-têtes et de raccourcis clavier, de texte alternatif pour les images, de sous-titrage et de description audio des vidéos, d'options de contraste de couleurs et de contenu clairement identifié par des symboles faciles à lire et à comprendre. Tenez compte des éléments ci-dessus avant de publier sur les plateformes de réseaux sociaux afin que tout le monde puisse accéder à vos informations.

## Suivi et maintien de la qualité et de la conformité

Il est important de réviser et d'actualiser régulièrement l'accessibilité numérique sur le long terme, car les besoins organisationnels, les exigences des utilisateurs et les publics évolueront avec le temps. De plus, étant donné que la technologie évolue rapidement, il est important de se tenir informé des dernières normes et réglementations.

Le fait d'obtenir un consentement libre et éclairé, préalable et en toute connaissance de cause pour l'utilisation de données et d'images personnelles est un impératif juridique. Pour y parvenir, tous les processus de recueil de données doivent être entièrement accessibles, en utilisant des méthodes de communication respectueuses et inclusives, afin que toutes les personnes handicapées puissent faire des choix en toute connaissance de cause et en toute liberté quant à l'utilisation de leurs informations personnelles. Cela s'applique à tous les types de données : utilisation d'images, sondages, mécanismes de retour d'information, processus d'inscription, témoignages personnels, études de cas, ou campagnes. Il est également important de veiller à ce que les formulaires de consentement libres et éclairés soient disponibles dans les langues régionales, y compris la langue des signes et divers formats à savoir le braille, les versions en gros caractères et les versions faciles à lire et à comprendre ainsi que les versions adaptées aux enfants.

Le stockage et l'utilisation des données relèvent également du domaine juridique et seront régis par différentes législations selon les contextes. Il est important de se tenir informé des dernières exigences juridiques en matière de protection des données. Si la protection des données est essentielle pour tous les utilisateurs, elle peut être particulièrement importante pour les personnes handicapées qui souhaitent ne pas révéler leur handicap, ce qui pourrait entraîner une discrimination ou un préjudice accru. La confidentialité et les préférences personnelles concernant l'utilisation et le stockage des données doivent être respectées en tout temps.



Les systèmes de retour d'information sont essentiels pour gérer les contenus sociaux et numériques en ligne. Ils permettent d'éviter la publication de contenus indésirables, le piratage de sites Web ou de plateformes de réseaux sociaux, ou l'exposition des utilisateurs à un langage ou à des images choquants. Il est essentiel de disposer de systèmes de retour d'information rapides, efficaces et accessibles pour résoudre rapidement les problèmes qui peuvent survenir et garantir une expérience en ligne sans danger à tous les utilisateurs. Veillez à ce que vous et votre équipe soyez en mesure de répondre aux plaintes et d'y donner suite de manière adaptée et en temps voulu. Cela pourra impliquer de travailler avec d'autres services de votre organisation ou de demander conseil aux OPH et aux professionnels concernés afin de traiter tout problème relatif à la sécurité et à l'accessibilité.

### **À quoi ressemble le respect de cet engagement ?**

Vous serez capable de mesurer votre succès en observant les changements progressifs suivants :

- Le site Web de l'organisation, les réseaux sociaux et l'infrastructure numérique sont entièrement accessibles et sécuritaires. Ils sont conformes à la législation et aux normes les plus récentes en matière d'accessibilité et de protection des données.
- Tous les contenus numériques tels que les rapports, les contenus Web et les messages des réseaux sociaux sont entièrement accessibles, le personnel étant en mesure d'utiliser des vérificateurs d'accessibilité ou, le cas échéant, de faire appel à des experts.
- Les systèmes de retour d'information et de plaintes sont accessibles et régulièrement entretenus pour veiller à ce que tout problème identifié en matière de sécurité ou d'accessibilité soit traité en temps utile afin d'éviter tout préjudice.
- L'ensemble du personnel est confiant dans la capacité de l'organisation à respecter l'obligation d'obtenir le consentement libre et éclairé, préalable et en toute connaissance de cause de chaque personne au sujet de l'utilisation des images et des données.
- Des budgets sont accordés aux OPH et aux professionnels en accessibilité pour appuyer les vérifications périodiques, pour passer en revue le contenu et les systèmes numériques, pour former le personnel et pour assurer la maintenance des fonctionnalités d'accessibilité.

## Engagement 2 : Nos informations et nos communications, y compris les systèmes et les technologies, sont accessibles à toutes les personnes handicapées

### Modèle d'auto-évaluation des TIC accessibles

#### Barème de notation :

<b>0</b>	Non, pas du tout
<b>1</b>	Rarement/ponctuel
<b>2</b>	Parfois/partiellement dans certains cas
<b>3</b>	Toujours/de façon systématique dans tous les cas

Veillez utiliser la section des commentaires pour indiquer la raison de votre note. Veuillez inscrire vos réflexions ou vos idées dans la section des commentaires. Vous pourrez noter les lacunes en matière d'accessibilité ou des idées sur la manière d'apporter des changements.

Développement du contenu	Note de 0 à 3	Commentaire
1. Est-ce que les membres du personnel sont bien informés et ont confiance dans les normes nationales et internationales relatives à l'accessibilité numérique et à la protection des données ?		
2. Est-ce que tout le contenu développé répond aux normes d'accessibilité et aux meilleures pratiques pertinentes, telles que les formats alternatifs, le sous-titrage, la description audio, la traduction, la révision de copie pour le langage simple, etc. ?		
3. Est-ce que les membres du personnel tiennent compte de l'accessibilité et de la sécurité lorsqu'ils préparent et publient du contenu numérique, y compris par le biais des réseaux sociaux ?		
4. Disposez-vous d'un budget spécifique pour assurer la conformité et la maintenance des systèmes et des contenus numériques conformément aux normes d'accessibilité ?		
5. Est-ce que tous les documents produits utilisent un langage respectueux et approprié en s'abstenant de renforcer des stigmates ou des stéréotypes négatifs ?		
6. Le contenu numérique est-il élaboré et validé dans le cadre d'une consultation avec le personnel et les OPH avant sa diffusion ?		
7. Est-ce que le personnel est confiant dans l'utilisation des vérificateurs d'accessibilité et dans la production de contenu numérique accessible pour les rapports, les présentations, les publications sur les réseaux sociaux, les blogues, etc. ?		

## 43 Engagement 2

Moyens de communication	Note de 0 à 3	Commentaire
8. Est-ce que l'organisation facilite l'utilisation de technologies, de moyens de communication et de formats accessibles qui ont été choisis par les personnes handicapées ?		
9. Dans le cas où il n'y a pas d'infrastructure numérique accessible, existe-t-il d'autres options permettant aux individus d'accéder à l'information sur une base d'égalité avec les autres ?		
10. Existe-t-il des systèmes permettant de réclamer des <u>technologies d'assistance</u> et est-ce que le personnel reçoit une formation appropriée sur la manière d'utiliser ces technologies ?		
11. Est-ce que l'information et la communication sur les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, etc.) comprennent des textes alternatifs, des descriptions audio et des sous-titres ?		

Suivi et maintien de la qualité et de la conformité	Note de 0 à 3	Commentaire
12. Est-ce que les OPH et les professionnels en accessibilité procèdent régulièrement à des audits d'accessibilité afin de maintenir la conformité aux normes et d'améliorer l'accessibilité et la sécurité des sites Web et des contenus en ligne ?		
13. Est-ce que les membres du personnel obtiennent un consentement libre et éclairé, préalable et toute en connaissance de cause pour utiliser des données à caractère personnel dans des documents de communication et de marketing, y compris des images, des vidéos, des récits, des témoignages et des études de cas ?		
14. Est-ce que le retour d'information est recueilli auprès de divers membres du personnel, visiteurs et clients pour veiller à ce que le contenu et les systèmes numériques répondent aux normes d'accessibilité ?		
15. Est-ce que les cadres supérieurs étudient et donnent suite aux plaintes reçues concernant le contenu numérique et l'accessibilité des sites et des systèmes ?		

### Références et ressources utiles

[Boîte à outils pour l'accessibilité numérique de CBM](#) : sélection d'outils et de recommandations relatifs à l'accessibilité des TIC. Ces outils et recommandations sont utiles pour assurer l'inclusion et l'accessibilité de vos initiatives de développement des capacités et de formation.

[Boîte à outils pour l'accessibilité électronique](#) : initiative conjointe de l'UIT et du G3ict. Vous y trouverez des ressources en ligne pour les décideurs politiques qui mettent en œuvre la CDPH. Dans cette boîte à outils, vous trouverez des informations sur les principes de base de l'accessibilité électronique, les initiatives d'accessibilité électronique dans le monde entier, les éléments clés pour promouvoir l'accessibilité des TIC et différents outils pour les décideurs politiques.

[Projet GARI](#) : géré par le Mobile & Wireless Forum ; la Campagne mondiale pour l'accessibilité (GARI) est un projet conçu pour aider les consommateurs à découvrir les fonctionnalités d'accessibilité des appareils mobiles et les aider à identifier les appareils dotés de fonctionnalités susceptibles de répondre à leurs besoins spécifiques.

[Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies \(G3ict\)](#) (Initiative mondiale pour les technologies de l'information et de la communication inclusives) : initiative de plaidoyer. Sa mission est de faciliter et de soutenir la mise en œuvre intégrale de l'accessibilité des TIC et des technologies d'assistance, comme le prévoit la CDPH. Cette initiative a été lancée en décembre 2006 par l'Alliance mondiale des Nations unies pour les TIC et le développement, en coopération avec le secrétariat de la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH) au sein du DAES de l'ONU.

[Guide sur la protection des données](#) : élaboré par le Bureau du commissaire à l'information (ICO). Ce guide fournit aux organisations des conseils sur la manière d'aborder la protection des données.

[International Association of Accessibility Professionals \(IAAP\)](#) : (Association internationale des professionnels en accessibilité) : sa mission est de définir, de promouvoir et d'améliorer la

profession dans le domaine de l'accessibilité à l'échelle mondiale. Ceci est réalisé grâce aux réseaux, à l'éducation et à la certification pour permettre la création de produits, de contenus et de services accessibles. L'association partage avec ses membres des informations sur les normes et les lois en matière d'accessibilité dans le monde et leur fournit une formation actualisée sur l'accessibilité.

[Union internationale des télécommunications \(UIT\)](#) : c'est l'agence spécialisée des Nations unies pour les technologies de l'information et des communications. Il s'agit d'une référence mondiale en matière de TIC et d'accessibilité.

[National Federation of Disabled People – Nepal \(NFDN\)](#) (Fédération nationale des handicapés du Népal) : organisation de personnes handicapées qui a développé des ressources utiles sur l'accessibilité, y compris [le guide d'accessibilité du Web : Promotion du Web pour tous](#).

[Boîte à outils des Villes intelligentes pour tous](#) : développée par G3ict et World Enabled dans le cadre de l'initiative des Villes intelligentes pour tous afin de déterminer la situation de l'accessibilité des TIC dans les villes intelligentes du monde entier. L'objectif est de supprimer les disparités numériques dont souffrent les personnes handicapées et les personnes âgées dans les villes intelligentes du monde entier. La boîte à outils des Villes intelligentes pour tous comprend quatre outils traitant de l'accessibilité des TIC et de l'inclusion numérique pour les personnes handicapées et les personnes âgées.

[Staying safe online](#) (Sécurité en ligne) : développé par People First. Il s'agit d'un site Web accessible contenant des conseils sur la manière de rester en sécurité en ligne.

[World Wide Web Consortium \(W3C\)](#) : fournit des stratégies, des normes, des ressources pour que les personnes handicapées puissent accéder au Web.



# Gérer de façon économique

Élaborer dès le départ un plan d'accessibilité permettra d'éviter des mesures correctives coûteuses pour supprimer les obstacles ultérieurs. Une conception universelle peut être réalisée avec un minimum d'investissement supplémentaire, tout en produisant de nombreux avantages sociaux et économiques.

## L'accessibilité est avantageuse sur le plan commercial

Le marché mondial des personnes handicapées est vaste et ne cesse de se développer à mesure que la population mondiale s'accroît et vieillit.



On compte

**un milliard**  
de personnes handicapées  
dans le monde



soit une opportunité commerciale de

**8 billions de dollars**

## L'accessibilité est un investissement, et non un coût

### Certains des avantages économiques de l'accessibilité sont :

- ✓ Diversité et talents accrus
- ✓ Innovation accrue
- ✓ Solide réputation de la marque
- ✓ Augmentation des ventes et de la fidélisation des clients
- ✓ Amélioration de l'engagement des employés et du maintien des effectifs
- ✓ Réduction des coûts liés aux litiges et au réaménagement

### Payer moins de 1 % maintenant, ou 20 % plus tard.

Les aménagements en faveur de l'accessibilité et de la conception universelle constituent généralement moins de 1 % du coût total de l'infrastructure. L'intégration de l'accessibilité par la suite sera plus coûteuse – jusqu'à 20 % du coût initial ([OMS](#) et Banque mondiale – 2011).

### Acquérir des talents et du pouvoir d'achat.

Le recrutement de personnes handicapées vous donne accès à une réserve de talents diversifiée susceptible de promouvoir des idées et des processus innovants et d'étendre votre marché. À l'échelle mondiale et en comptant leurs amis proches et leur famille, les personnes handicapées disposent d'un revenu disponible de plus de 8 billions de dollars ([The Return on Disability Group-2016](#)).

### Entre 1,37 et 1,94 billions de dollars par an

Au niveau mondial, l'exclusion des personnes handicapées du lieu de travail pénalise les communautés d'un montant estimé entre 1,37 et 1,94 trillion de dollars de perte en PIB chaque année ([OIT](#)).



## Engagement 3



**Nos achats de produits, de services et d'installations tiennent compte des critères et des normes d'accessibilité.**



## Engagement 3 : Nos achats de produits, de services et d'installations tiennent compte des critères et des normes d'accessibilité

### Pourquoi cet engagement est-il important ?

À mesure que les gouvernements adoptent de plus en plus de législations pour lutter contre la discrimination fondée sur le handicap, de plus en plus d'organisations et d'agences sont tenues responsables dans la prestation de leurs biens, de leurs services et de leurs installations. Tout au long du processus relatif aux achats, y compris dans un contexte humanitaire, il est essentiel d'intégrer les considérations d'accessibilité dès le début afin d'éviter par la suite toute complication et tout coût supplémentaire inutiles.

Cet engagement vise à aider votre organisation à prendre conscience des obligations juridiques en vigueur liées aux achats et à l'accessibilité. Bien que cet engagement fournisse des recommandations sur la manière d'améliorer l'accessibilité, il sera également sage de demander des conseils juridiques et techniques supplémentaires pour vous aider dans vos efforts de conformité.

#### Cet engagement vous permettra de :

- ✓ **Connaître et respecter des spécifications et des normes pertinentes**
- ✓ **Comprendre comment garantir l'accessibilité de votre processus d'appel d'offres et ce que cela implique**
- ✓ **Contrôler et maintenir la qualité et la conformité pour assurer des achats inclusifs**

### Que devez-vous savoir ?

#### Spécifications et normes

Dans tout processus relatif aux achats, il est important de connaître vos obligations juridiques afin de réduire tout risque et toute responsabilité à l'égard de votre organisation. Par conséquent, renseignez-vous sur la législation, les politiques ou les directives en vigueur dans le domaine des achats et déterminez quelles sont vos responsabilités. Elles peuvent provenir des réglementations nationales sur les biens et services approuvés, des exigences des donateurs ou des réglementations locales en matière de conservation. Il est également important d'examiner l'ensemble des réglementations, notamment en matière d'accessibilité, de santé et de sécurité, ainsi que les politiques plus générales de lutte contre la discrimination en matière d'accès équitable aux biens et aux services. Faites attention, si certains codes et normes se rapportent aux [normes ISO](#) et sont conformes à

la CDPH, d'autres ne le sont pas. Lorsqu'il n'existe pas de normes nationales ou qu'elles sont insuffisantes, utilisez les normes internationales pertinentes en tant que référence. Dans tous les cas, il est essentiel de consulter les personnes handicapées pour savoir quels produits ou services répondront le mieux à leurs besoins.

Afin de respecter les normes requises, veillez à ce qu'elles soient intégrées dans vos spécifications pour les biens ou services acquis, tant en termes d'achat que d'entretien continu. Conservez également à l'esprit les principes de la conception universelle lorsque vous élaborez vos spécifications en vue d'optimiser l'accessibilité et la facilité d'utilisation des produits, biens ou services que vous achetez.

Enfin, examinez et actualisez régulièrement vos procédures opérationnelles normalisées (PON) en matière d'achats afin d'être à jour avec les dernières normes relatives à l'accessibilité. Veillez à ce que le personnel concerné soit formé sur la façon de satisfaire de ces réglementations.

### Processus d'appel d'offres

De bons processus d'appel d'offres ouverts et transparents permettent d'améliorer la concurrence, d'accroître le rapport qualité-prix et l'efficacité, et de réduire les risques d'injustice, de fraude ou de corruption. Ils peuvent également faire en sorte que le processus et ses résultats ne nuisent pas et ne soient pas discriminatoires à l'égard des personnes handicapées. Les procédures d'appel d'offres équitables offrent également la possibilité de prendre en considération les prestataires locaux et plus modestes, ce qui peut être favorable à l'environnement et stimuler les économies locales.

Les éléments clés d'un processus d'appel d'offres inclusif sont les suivants :

- Définir les normes et les exigences en matière d'accessibilité
- Établir les spécifications
- Faire la publicité de l'appel d'offres
- Sélectionner et engager un prestataire

### Définir les normes et les exigences en matière d'accessibilité

De nombreuses organisations ne réalisent pas qu'elles doivent tenir compte des normes d'accessibilité dans le cadre de leurs achats de tous les biens, produits et services, qu'ils soient physiques ou virtuels. Le fait est que si vos biens, produits ou services sont destinés au grand public, au moins 15 % de votre groupe cible sont susceptibles d'être des personnes handicapées. Ce chiffre peut atteindre environ 40 % si l'on inclut également les personnes âgées. Par conséquent, il est important que vous évaluiez les questions d'accessibilité en fonction de différentes exigences de nature sensorielle, cognitive, physique, liée au sexe ou à l'âge. Dans cette optique, faites appel à un ensemble diversifié d'utilisateurs, d'OPH et de professionnels en accessibilité pour vous aider à préparer des spécifications telles que vos biens, produits et services pourront être utilisés de façon aussi étendue que possible.



### **Établir les spécifications**

Les spécifications que vous prévoyez pour toute procédure d'appel d'offres doivent énoncer clairement vos attentes en termes d'accessibilité et indiquer les normes à respecter. Cela est particulièrement important dans les contextes où les réglementations et les normes nationales sont restreintes. Les prestataires accorderont une plus grande importance à l'accessibilité lorsque celle-ci sera mentionnée de façon explicite dans les critères d'attribution. N'oubliez pas que tous les prestataires ne connaissent pas forcément les normes d'accessibilité. Dans ce cas, il sera peut-être utile d'offrir une séance d'information en présence des DPH, ou de fournir un dossier d'information plus détaillé comprenant des références telles que la CDPH et les normes ISO pertinentes.

Dans l'ensemble, vos documents d'appel d'offres devront inclure :

- Des spécifications clairement définies qui doivent être respectées
- Des critères d'admissibilité le cas échéant (c'est souvent le cas des donateurs ou des bailleurs de fonds qui peuvent imposer des conditions aux processus en matière d'achats et d'appels d'offres)
- Des critères d'attribution précis comprenant des normes d'accessibilité et de convivialité, ainsi que toutes les qualifications et accréditations professionnelles pertinentes
- Un processus de sélection clair et transparent, comprenant des délais et tout autre critère d'exclusion
- Des exigences en matière d'assurance de la qualité avec des essais pour les utilisateurs qui incluent un large éventail de personnes handicapées
- Une demande d'échantillons ou d'exemples de leurs travaux, y compris des prototypes ou des références de clients précédents qui démontrent leur compétence en matière d'accessibilité
- Toute autre directive ou politique relatives à l'accessibilité, à la protection et à l'approvisionnement éthique

Enfin, faites en sorte que vos documents d'appel d'offres soient fournis dans des formats accessibles et, lorsque cela est possible et pertinent, qu'ils soient rédigés dans les langues locales afin de promouvoir un approvisionnement plus durable.

### **Publicité des appels d'offres**

En matière de publicité pour les prestataires, il est important que la description sommaire comprenne des informations claires sur le processus et sur les délais. La publicité devra être diffusée au travers d'un large éventail de supports tels que la presse, les services en ligne et les réseaux techniques et professionnels. Cela pourra exiger d'aller au-delà de votre liste traditionnelle de prestataires pour inclure ceux qui proposent des services spécialisés, ou sur mesure. Cela vous aidera à élargir votre choix de prestataires, à garantir un processus plus concurrentiel entraînant des options de qualité supérieure, avec de meilleures opportunités pour les prestataires locaux.

Il est de bonne pratique de tenir à jour une liste de prestataires qui ont été fiables par le passé et qui ont démontré leur expérience en matière de respect de l'accessibilité. Il est également important de consulter les OPH et les professionnels en accessibilité quant à leurs recommandations de prestataires ayant de bons antécédents. Il est particulièrement utile de disposer d'une liste à jour de prestataires fiables si vous avez des besoins immédiats en achats, notamment en cas d'urgence ou de crise humanitaire.

Lorsque vous faites de la publicité, veillez à ce que toutes vos communications soient accessibles, y compris les séances d'information à l'intention des prestataires. Voir **l'engagement no 2** et **l'engagement no 6**.

### **Sélectionner et engager un prestataire**

Les processus d'appel d'offres engendrent la concurrence et, bien que cela puisse contribuer à une meilleure prestation de biens et de services, les organisations et les membres du personnel peuvent être exposés à des pratiques d'extorsion, de fraude et de corruption. Il est donc essentiel de mettre en place un processus de sélection clair et transparent qui précise les critères d'admissibilité des personnes pouvant faire partie du jury de sélection.

Il convient également de veiller à ce que votre jury de sélection soit composé d'un éventail diversifié de personnes. Pour assurer la transparence, tous les membres du jury doivent déclarer officiellement tout conflit d'intérêts. Pour les marchés publics et autres appels d'offres qui proposent des biens, des produits ou des services destinés au grand public, il est important d'inclure un représentant issu d'une OPH nationale.

Au moment de choisir entre les prestataires, le prix ne doit pas être le principal ou le seul critère de sélection. La qualité et la pérennité des biens, la proximité des services de soutien et de maintenance, la convivialité et l'accessibilité, ainsi que l'impact sur l'environnement, sont tous des éléments clés à prendre en compte. En définitive, la sécurité et l'accessibilité sont des exigences juridiques incontournables. N'oubliez pas qu'une adaptation de l'accessibilité rendue nécessaire ou une action en justice pour discrimination ou préjudice corporel ultérieure finira par vous coûter bien plus que ce que vous avez économisé. Ceci affectera également la réputation de votre organisation.

Au cours des dernières étapes du processus de sélection et avant de conclure un contrat, il est essentiel de vérifier les références et les preuves d'expérience, surtout en ce qui concerne l'accessibilité. Veillez à inclure les éléments suivants dans votre contrat avec les prestataires :

- Clauses explicites concernant l'accessibilité et la sécurité
- Exigences en matière de tests et de retour d'information de la part d'un large éventail d'utilisateurs
- Sanctions en cas de non-conformité
- Garantie de service ou d'entretien, selon le cas

Enfin, assurez-vous de documenter le processus, y compris le résultat et la justification des décisions prises par le jury de sélection.

## Suivi et maintien de la qualité et de la conformité

Pour maintenir la qualité, il est essentiel de maintenir une bonne communication et un bon suivi entre le personnel chargé des achats de biens, de produits et de services et les responsables qui en assurent la gestion. Veillez à documenter et à partager systématiquement vos acquis et vos bonnes pratiques, y compris toute difficulté, en vue d'améliorer constamment votre savoir-faire.

Le fait de disposer de systèmes de suivi et de retour d'information clairs dans le domaine des achats peut contribuer à :

- Identifier et traiter rapidement tout problème qui se présente
- Prévoir un budget approprié pour l'entretien continu ainsi que pour les imprévus en cas de défaillance des biens, des services ou des produits
- Améliorer la conformité aux exigences de sécurité et d'accessibilité
- Rester à l'écoute des utilisateurs et se tenir au courant des dernières innovations et réglementations
- S'informer et planifier les futurs processus relatifs aux achats, y compris obtenir des estimations de coûts plus réalistes afin d'améliorer la budgétisation

Il est essentiel de rester à l'écoute des utilisateurs afin d'assurer un suivi de qualité sur les biens et les services. Disposer de systèmes de retour d'information inclusifs et accessibles exige également de solliciter activement le retour d'information. De nombreuses personnes handicapées ne se sentiront pas toujours à l'aise de formuler une plainte ou seront tellement lassées de se plaindre de biens et services inadaptés qui ne sont jamais corrigés qu'elles ont renoncé à utiliser les mécanismes de retour d'information. En impliquant les OPH dans le suivi et l'évaluation de la satisfaction des utilisateurs, vous pourrez créer des systèmes de retour d'information plus sûrs et plus inclusifs. Ceci pourra inciter davantage de personnes, en particulier celles issues de groupes sous-représentés, à partager leurs expériences sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.



**Rappel : Il pourra y avoir des circonstances où vous devrez accélérer ou adapter vos processus en matière d'achats pour répondre aux exigences de votre donateur. Dans tous les cas, il est important de ne pas faire de compromis sur la conformité relative à l'accessibilité. N'oubliez pas que si votre donateur a ratifié la CDPH, il s'est également engagé à satisfaire les exigences en matière d'accessibilité. Par ailleurs, si une législation nationale est en vigueur, vous êtes également tenu de vous y conformer.**

## À quoi ressemble le respect de cet engagement ?

Vous serez capable de mesurer votre succès en observant les changements progressifs suivants :

- Tous les appels d'offres et les critères d'attribution accordent explicitement la priorité à l'accessibilité.
- Les acheteurs et les prestataires comprennent et s'engagent à respecter les normes d'accessibilité étant donné qu'un plus grand nombre de prestataires ont des qualifications accréditées en matière d'accessibilité.
- L'accessibilité est intégrée dans toutes les PON concernant les achats, la maintenance et la sécurité.
- Le personnel des finances et des opérations est confiant dans la manière d'utiliser et d'appliquer les normes et politiques d'accessibilité à tous les stades du processus des achats. Voir **l'engagement no 4**.
- Augmentation du nombre de personnes handicapées impliquées dès le début dans les processus des achats.
- Les normes de sécurité et d'accessibilité sont examinées conjointement pour veiller à ce que l'une ne nuise pas à l'autre.
- Affectation de budgets suffisants pour garantir l'accessibilité, ainsi que la maintenance continue des fonctionnalités d'accessibilité.
- Augmentation du taux de satisfaction des utilisateurs documentée par tous les utilisateurs en ce qui concerne les biens, les produits et les services achetés.

## Engagement 3 : Nos achats de produits, de services et d'installations tiennent compte des critères et des normes d'accessibilité

### Modèle d'auto-évaluation pour un système d'achats de produits inclusifs

#### Barème de notation :

<b>0</b>	Non, pas du tout
<b>1</b>	Rarement/ponctuel
<b>2</b>	Parfois/partiellement dans certains cas
<b>3</b>	Toujours/de façon systématique dans tous les cas

Veillez utiliser la section des commentaires pour indiquer la raison de votre note. Veillez inscrire vos réflexions ou vos idées dans la section des commentaires. Vous pourrez noter les lacunes en matière d'accessibilité ou des idées sur la manière d'apporter des changements.

Spécifications et normes	Note de 0 à 3	Commentaire
1. Est-ce que le personnel est bien informé, et a confiance en ce qui concerne les exigences légales, et les normes nationales et normes internationales pertinentes relatives aux achats de produits ?		
2. Est-ce que tous les appels d'offres pour des biens, des produits et des services sont basés sur des évaluations des besoins, y compris des consultations auprès des utilisateurs, incluant un éventail diversifié de personnes handicapées ?		
3. Est-ce que tous les appels d'offres (stipulations, devis quantitatifs, contrats de service, etc.), y compris ceux qui sont accélérés en cas d'urgence, stipulent les normes ISO/nationales d'accessibilité pertinentes en tant qu'exigence contractuelle ?		
4. Est-ce que le maintien des normes d'accessibilité et les tests d'utilisation sont inclus dans la prestation du contrat et les périodes de garantie ?		
5. Est-ce que les OPH et les professionnels en accessibilité sont consultés avant la publication des appels d'offres ?		

## 54 Engagement 3

Processus d'appel d'offres	Note de 0 à 3	Commentaire
6. Est-ce que les annonces d'appels d'offres sont accessibles et diffusées au-delà des filières traditionnelles (en particulier pour les contrats de services tels que les consultants, les concepteurs, les traducteurs, etc.) ?		
7. Est-ce que les évaluations des prestataires de biens, de produits et de services privilégient ceux qui peuvent prouver une accréditation et une expérience pertinentes en matière d'accessibilité, d'égalité, de responsabilité environnementale et d'approvisionnement éthique ?		
8. Est-ce que les évaluations des offres de biens, de produits et de services comprennent des critères spécifiques sur l'accessibilité, les considérations environnementales et éthiques, y compris l'approvisionnement responsable ?		
9. Est-ce que les jurys de sélection incluent un éventail diversifié de personnes ayant une expertise et une expérience pertinentes – avec des processus clairs pour déclarer tout conflit d'intérêts ?		
10. Vérifie-t-on les références des prestataires, les échantillons et les prototypes en termes de qualité et de respect des normes d'accessibilité et de satisfaction des utilisateurs ?		
11. Est-ce que le personnel et les utilisateurs mettent à l'épreuve et attestent de la qualité et de la pertinence des produits avant de procéder aux derniers paiements prévus par le contrat ?		

Suivi et maintien de la qualité et de la conformité	Note de 0 à 3	Commentaire
12. Est-ce que les enseignements tirés de tous les processus d'appel d'offres sont systématiquement documentés et utilisés pour guider les futurs achats de produits ?		
13. Recueille-t-on un retour d'information auprès de divers utilisateurs pour mesurer la satisfaction et l'utilisation des biens, des produits et des services ?		
14. Est-ce que les budgets annuels garantissent des fonds pour le maintien des fonctionnalités de sécurité et d'accessibilité de tous les biens, produits et services achetés ?		
15. Est-ce que les PON relatives aux achats sont tenues à jour par rapport aux normes et aux lois nationales et internationales qui régissent l'accessibilité ?		
16. Est-ce que les cadres supérieurs examinent et donnent suite aux plaintes reçues au sujet de la sécurité et de l'accessibilité des biens, produits et services acquis par votre organisation ?		

## Références et ressources utiles

Les liens suivants vous dirigeront vers les normes publiées concernant les achats et l'accessibilité. Bien que cette liste contienne quelques normes mondiales courantes en matière d'accessibilité, il est conseillé d'effectuer une recherche approfondie au sujet des normes applicables aux biens, services ou installations que vous achetez, en particulier celles qui concernent directement le pays dans lequel vous exercez vos activités.

### [Boîte à outils pour les achats de TIC accessibles](#) :

Elle fournit des conseils utiles pour assurer la conformité aux normes européennes et comprend un générateur d'exigences en matière d'accessibilité pour faciliter la rédaction des appels d'offres.

[Directives sur l'accessibilité dans le cadre des achats](#) : élaborées par l'université de Kent. Elles contribuent à la sensibilisation aux principaux critères d'inclusion à prendre en compte dans l'élaboration des exigences fonctionnelles et non fonctionnelles pour tout nouveau système ou service numérique.

[Boîte à outils pour les achats de TI](#) : développée par le Centre d'excellence pour la conception universelle. Elle donne des directives sur la manière de prendre en compte l'accessibilité lors de l'achat de systèmes informatiques, y compris les principes d'accessibilité des achats.

[Marchés publics et Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées](#) : Droits en pratique : élaboré par l'Alliance internationale pour les

personnes handicapées. Ce site examine comment les marchés publics ont été et peuvent être rendus conformes à la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

### [Three simple steps to accessible procurement](#)

(Trois étapes simples pour des achats accessibles) : blogue publié par AbilityNet qui contient de nombreux conseils et suggestions utiles qui pourront vous aider à prendre vos décisions.

[UNESCAP Disability at a Glance 2019: Investing in accessibility in Asia and the Pacific](#) : (CESAP Coup d'œil sur le handicap 2019 : Investir dans l'accessibilité en Asie et dans le Pacifique) présente les outils et les approches à adopter pour investir efficacement dans l'accessibilité. On y trouve des recommandations adressées aux gouvernements dans les principaux domaines d'intérêt afin de garantir que les organisations soient construites dans un souci de viabilité et d'inclusion. Vous y trouverez une liste complète des normes ISO sur l'accessibilité.

[CESAP – Marchés publics inclusifs pour les personnes handicapées : Promotion de la conception universelle et de l'accessibilité](#) : analyse des politiques et recommandations pour des marchés publics tenant compte du handicap.

[World Wide Web Consortium \(W3C\)](#) : propose des stratégies, des normes, des ressources pour que les personnes handicapées puissent accéder au Web, y compris des conseils sur les achats relatifs au Web.



# Être respectueux de l'environnement

Les questions d'accessibilité peuvent contribuer à rendre votre organisation plus écologique et plus durable. En adoptant des stratégies de conception universelle, vous pouvez contribuer de manière significative aux priorités environnementales, économiques et sociales telles que : l'urbanisation durable, l'atténuation du changement climatique, la conservation des ressources et la création d'emplois, la résilience aux catastrophes et l'amélioration de la qualité de vie pour chacun.

## Conception universelle

Faire des choix de conception inclusifs qui tiennent compte de la diversité humaine dans l'ensemble de la population.

## Conception écologique

Faire des choix de conception favorables à la planète, en utilisant moins de ressources et moins d'énergie.



Selon l'Agence internationale de l'énergie, les plans de relance dans le cadre du COVID-19 offrent une opportunité d'investissement de 3 billions de dollars ayant pour but de mettre en place un système énergétique plus écologique, plus abordable, plus sûr et plus résistant, et de stimuler l'emploi et la croissance économique de manière considérable ([IEA – 2020](#)). Cette opportunité peut être utilisée pour optimiser à la fois votre efficacité énergétique et votre accessibilité, tout en obtenant un taux de rendement encore plus élevé.

## La conception universelle contribue à une planète plus écologique et plus saine

### En encourageant...

**Les villes intelligentes** qui utilisent les technologies de l'information et de la communication à soutenir le travail à distance, le commerce électronique, les services administratifs en ligne et les bâtiments intelligents pour tous.

**Communautés compactes** avec espaces verts publics et logements à proximité des destinations quotidiennes (par exemple : magasins, lieux civiques et culturels, lieux de travail, parcs, etc.)

**Utilisation des transports en commun** et activités piétonnes comme la marche, le vélo et l'utilisation d'autres équipements de mobilité (par exemple : fauteuils roulants, scooters).

« **Rues complètes** » qui offrent plusieurs fonctions et qui sont adaptées aux déplacements, à l'interaction sociale et au commerce.

**Infrastructures accessibles** qui exploitent les ressources locales et qui peuvent être utilisées tout au long de leur durée de vie.

### La conception universelle contribue également à la...

- ✓ Croissance intelligente et réduction de l'expansion urbaine
- ✓ Mobilité durable avec une réduction des besoins en places de stationnement et autres infrastructures axées sur l'automobile
- ✓ Préservation de la nature, de la culture et du patrimoine
- ✓ Atténuation du changement climatique avec réduction de la pollution atmosphérique et des émissions de gaz à effet de serre, avec les avantages sanitaires et environnementaux qui en découlent.
- ✓ Réduction des besoins de modernisation de l'accessibilité future susceptibles de créer des déchets et une consommation d'énergie inutiles.





## Engagement 4



**Le développement des capacités, la gestion des connaissances et les systèmes d'apprentissage sont inclusifs et accessibles afin que chacun puisse contribuer et profiter de manière égale**



## Engagement 4 :

**Le développement des capacités, la gestion des connaissances et les systèmes d'apprentissage sont inclusifs et accessibles afin que chacun puisse contribuer et profiter de manière égale**

### Pourquoi cet engagement est-il important ?

Les organisations déterminées à apprendre sont celles qui se transforment en chef de file dans leur domaine. Elles innovent et établissent des tendances, et disposent de la flexibilité nécessaire pour s'adapter à un monde en constante évolution. Elles se développent et s'épanouissent en instaurant des cultures d'apprentissage ouvertes, accessibles et inclusives qui sont motivées et inspirées par les dirigeants et intégrées dans les systèmes et pratiques organisationnels. Le développement de cultures d'apprentissage solides prend du temps. Les organisations dépendent de leur volonté de changer, avec les ressources attribuées, dans le but de créer des environnements sains pour un dialogue constructif et des échanges entre pairs.

Cet engagement vise à aider les organisations à harmoniser et à développer leurs systèmes et leurs démarches afin de cultiver et d'apprécier les compétences, les connaissances et les pratiques de tous les membres du personnel. Il est indispensable que tous les membres de votre organisation, y compris les dirigeants, les cadres, les stagiaires et les bénévoles, ait accès aux connaissances, aux outils et à l'expérience pour être en mesure de défendre l'inclusion et l'accessibilité dans leurs fonctions quotidiennes.

#### Cet engagement vous permettra de :

- ✓ **Concevoir des programmes de formation et de développement des capacités inclusifs**
- ✓ **Garantir le mentorat et le développement professionnel continu**
- ✓ **Diffuser l'apprentissage et développer des forums de partage et des communautés de pratique efficaces.**

### Que devez-vous savoir ?

#### **Conception de programmes inclusifs de formation et de développement des capacités**

Les programmes dynamiques de renforcement des capacités exigent un engagement organisationnel et un investissement en temps et en ressources. Du temps est accordé à la réflexion, aux échanges constructifs, à l'apprentissage partagé, dans des espaces respectueux qui sont appuyés par la direction et les dirigeants. Pour que les programmes de renforcement des capacités puissent aboutir, ils doivent être intégrés dans les systèmes organisationnels et être officiellement reconnus comme faisant partie de l'engagement d'une organisation à assurer le perfectionnement professionnel de l'ensemble de ses employés.

Les organisations commettent souvent l'erreur d'investir uniquement ou principalement dans la formation pour développer les capacités. Or, il est prouvé que la formation seule est rarement suffisante pour transformer les connaissances, les comportements et les pratiques. Il est donc important d'envisager une approche mixte, faisant appel à différentes stratégies qui pourront être complémentaires. Parmi ces stratégies on trouve : le soutien entre pairs, le coaching, l'apprentissage autonome, l'apprentissage en ligne, l'observation en situation de travail, les programmes d'échange, les systèmes officiels de jumelage, ainsi que les cours professionnels officiels accrédités.

Éléments clés à intégrer dans les programmes inclusifs de formation et de développement des capacités :

- Les techniques **d'animation inclusive** sont indispensables pour garantir que tous les membres du personnel se sentent accueillis et valorisés de manière égale et puissent participer de manière tangible, quels que soient leur classe, leur foi, leur race, leur sexe, leur âge, leur statut, leurs capacités, leur culture, leur appartenance linguistique ou toute autre identité. L'animation inclusive répond également aux différents besoins des différents types d'apprenants ayant des styles et des préférences d'apprentissage variés. Elle s'applique aussi bien aux événements d'apprentissage en ligne qu'en personne. Voir l'engagement no 6.
- Les principes de **conception universelle de l'apprentissage** (CUA) jouent un rôle important dans le développement d'environnements d'apprentissage qui offrent à chacun des chances égales de réussir à sa manière et à son rythme. Ces principes offrent des approches et des options flexibles qui diffèrent des programmes d'études classiques. Ils offrent diverses méthodes accessibles pour partager et démontrer les connaissances et l'apprentissage. Les principes sont également destinés à encourager et à satisfaire les motivations des apprenants.
- **Pour pouvoir faire face aux préjugés inconscients**, il faut en premier identifier et remettre en question vos propres préjugés, puis ceux des autres. C'est là le secret pour combattre les préjugés, les comportements et les stéréotypes profondément ancrés qui entretiennent la discrimination et l'inégalité. Les programmes de développement des capacités doivent également évaluer s'ils renforcent ou remettent en cause les normes et préjugés dominants et traditionnels, ou s'ils créent par inadvertance un environnement où la discrimination est tolérée.
- **Prenez le temps d'analyser correctement les besoins** et de comprendre les motivations et les intérêts de tous les apprenants ou du personnel afin que les programmes de renforcement des capacités soient pertinents. De nombreuses ressources et beaucoup de temps peuvent être gâchés par des programmes conçus comme un exercice de vérification de la conformité, et dont les résultats sont peu concluants.
- **Réfléchissez aux différentes influences culturelles et normes sociales**, tant au sein des organisations que dans la communauté dans son ensemble. Elles pourront avoir une influence positive sur les comportements et les pratiques, ou les entraver de manière négative. Pour favoriser une plus grande inclusion, les programmes de développement des capacités doivent

intégrer efficacement ces normes afin de les renforcer ou de les contester, selon les besoins.

- **Tenez compte de la disponibilité, du caractère abordable et de l'admissibilité des opportunités d'apprentissage.** Cela est particulièrement important au moment de déterminer l'emplacement, le site, les espaces et le calendrier des activités de développement des capacités et de formation, que ce soit en personne ou en ligne. Tous ces facteurs sont essentiels pour déterminer qui est réellement capable de participer et qui est laissé pour compte. Voir l'**engagement no 5**.
- **Veiller à prévoir un budget pour financer** une approche dynamique et innovante du développement des capacités, permettant une certaine souplesse. Ce budget devrait pouvoir couvrir les coûts des initiatives habituelles liées au développement des capacités, ainsi que le pilotage de nouvelles approches. Pour faciliter la réactivité, il est important que le budget ne soit pas trop prescriptif et qu'il puisse tolérer plusieurs dépenses. Celles-ci peuvent consister en allocations, congés sabbatiques payés et bourses pour faire appel à l'expertise des OPH, dispositions relatives à l'accessibilité et aux aménagements raisonnables, programmes d'échange, stages et observation en situation de travail, ainsi qu'en externalisation de Webinaires et de cours agréés.

**Compte tenu du fait que le handicap est un enjeu de justice sociale qui cherche à transformer des systèmes et des pratiques injustes, il va de soi que tout programme de développement des capacités et de formation adopte une approche fondée sur les droits de la personne reflétant un engagement en faveur de l'inclusion, de la participation et de l'expression. Cela exige que les organisations reconnaissent le caractère légitime essentiel de l'expérience vécue et de l'expertise des personnes handicapées. Il est essentiel d'impliquer les personnes handicapées et les organisations qui les représentent dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes de développement des capacités inclusives.**

**Un défi majeur réside dans le fait que les agences ne savent pas comment entrer en contact avec des experts du handicap en matière d'animation inclusive et d'accessibilité. L'initiative IDA/IDDC Bridge a développé un groupe d'experts diversifié d'animateurs inclusifs. Ils sont issus d'OPH situées en Asie, en Afrique, en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Europe.**



## Mentorat et perfectionnement professionnel continu

De nombreuses recherches sont menées sur ce qui motive et sur ce qui fonctionne pour les apprenants adultes. Les programmes d'apprentissage pour adultes les plus efficaces créent des opportunités d'apprentissage et de mentorat par les pairs, dans le respect et la collaboration, qui répondent directement aux

aspirations de développement personnel et professionnel de chaque individu. Ces opportunités sont également pratiques, empiriques et applicables aux emplois des personnes, puisqu'elles reposent sur leurs expériences et leurs connaissances et en reconnaissent la valeur.

- Quelle que soit la diversité des préférences en matière de développement des capacités ou des parcours d'apprentissage convenus avec les différents membres du personnel, il est important de veiller à ce qu'elles soient :
- Clairement liées aux plans de perfectionnement professionnel des personnes.
- Officiellement acceptées dans le cadre des objectifs clés de performance, de sorte que la formation ne se rajoute pas à la charge de travail des personnes.
- Puisse promouvoir la propriété et la responsabilité personnelle en matière de perfectionnement personnel et professionnel.
- Documentées et partagées de diverses manières accessibles et innovantes qui encouragent la réflexion et la valorisation des compétences et de l'expérience.
- Régulièrement examinées et suivies, par le biais de nombreux systèmes de retour d'information inclusifs, afin de comprendre ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et ce qui peut être fait autrement.
- Examinées de manière indépendante et périodique afin d'avoir une vue d'ensemble objective de l'efficacité des différentes approches de mentorat et de développement professionnel. Cela est particulièrement utile pour pouvoir comparer, référencer et apprendre d'autres organisations.



**Rappel : Les systèmes de retour d'information et d'évaluation sont essentiels pour déterminer si les approches de développement des capacités et de mentorat répondent efficacement aux besoins des personnes. Pour ce faire, les systèmes de retour d'information devront être diversifiés et tenir compte de l'admissibilité tout comme de l'accessibilité, de façon à ce que chacun puisse se sentir à l'aise de faire part de ses observations. Chaque personne a des préférences différentes. Si certaines personnes sont heureuses d'utiliser des systèmes de retour d'information officiels comme des entretiens, des sondages ou des questionnaires classiques, d'autres préféreront peut-être des méthodes plus décontractées, plus personnelles ou plus anonymes. L'une des clés du développement de capacités inclusives est d'apprendre au fur et à mesure. Il est donc important de trouver différentes façons de susciter un retour d'information tout au long du processus, et pas seulement à un stade intermédiaire ou final.**

## Diffusion de l'apprentissage et développement de communautés de pratique

Pour que les opportunités de formation et d'apprentissage aient une valeur stratégique et soient constructives, un plan bien défini devra indiquer comment ces opportunités seront suivies et intégrées dans le cadre d'une approche plus générale du développement des capacités de l'organisation.

La création d'un environnement propice est essentielle pour aider le personnel à mettre en pratique et à partager les enseignements. Ceci peut être réalisé par le biais de communautés de pratique officielles et officieuses, que ce soit au sein de votre propre organisation ou dans le cadre d'une alliance, ou de réseaux de partenaires ou professionnels.

Les communautés de pratique sont des espaces essentiels pour célébrer les accomplissements, résoudre les problèmes et créer une dynamique positive pour le changement. Cela peut représenter un espace important pour le personnel afin de renforcer la compréhension et d'atteindre une qualité de travail orientée vers l'accessibilité.

Les cultures d'apprentissage et les communautés de pratique exigent :

- Attribution de temps au personnel pour soutenir activement et entretenir les espaces d'apprentissage. De préférence, ces espaces devront être animés par des personnes ou des groupes de ressources techniques qualifiés dans le domaine concerné afin d'encourager les praticiens à échanger leurs points de vue
- Des systèmes de retour d'information inclusifs et accessibles qui sollicitent de manière proactive un grand nombre d'opinions
- Des budgets dédiés pour assurer l'accessibilité des espaces d'apprentissage, y compris la maintenance des fonctionnalités d'accessibilité
- Gestion proactive des espaces d'apprentissage partagés avec partage des ressources en temps utile pour stimuler les échanges et le dialogue
- Création d'opportunités de partage d'expériences, tant officielles qu'officieuses, pour recueillir des exemples d'apprentissage et de bonnes pratiques.

### À quoi ressemble le respect de cet engagement ?

- Vous serez capable de mesurer votre succès en observant les changements progressifs suivants :
- Les membres du personnel ont accès à diverses possibilités de développement des capacités et de formation pour contribuer à leur perfectionnement professionnel continu et à leur pratique inclusive.
- Les programmes d'insertion et les principaux objectifs de performance comprennent une formation appropriée et des stratégies de développement des capacités qui motivent et encouragent le personnel à devenir des champions de l'inclusion.
- Un budget est régulièrement affecté au soutien de programmes de développement des capacités et de formation accessibles et inclusifs, avec des attentes et des objectifs/résultats d'apprentissage bien définis, et fixés dans des délais raisonnables.
- Les enseignements tirés des examens et des évaluations participatifs des programmes de développement des capacités sont systématiquement utilisés pour remédier aux problèmes et aux lacunes des systèmes et des pratiques, et pour améliorer les futurs programmes de développement des capacités.
- Une communauté de pratique dynamique, où le personnel participe et échange de manière proactive avec ses pairs professionnels et est considéré en tant que chef de file dans son secteur.
- Qualité supérieure des résultats de l'organisation, se traduisant par une plus grande satisfaction du personnel et des clients, ainsi que par une croissance, une visibilité et une réputation accrues.

## Engagement 4 :

### Le développement des capacités, la gestion des connaissances et les systèmes d'apprentissage sont conçus et soutenus pour être inclusifs et accessibles afin que chacun puisse contribuer et profiter de manière équitable

## Modèle d'auto-évaluation pour la formation et le développement des capacités

### Barème de notation :

<b>0</b>	Non, pas du tout
<b>1</b>	Rarement/ponctuel
<b>2</b>	Parfois/partiellement dans certains cas
<b>3</b>	Toujours/de façon systématique dans tous les cas

Veillez utiliser la section des commentaires pour indiquer la raison de votre note. Veuillez inscrire vos réflexions ou vos idées dans la section des commentaires. Vous pourrez noter les lacunes en matière d'accessibilité ou des idées sur la manière d'apporter des changements.

Conception de programmes de formation et de développement des capacités inclusifs	Note de 0 à 3	Commentaire
1. Est-ce que vous concevez vos programmes de développement des capacités et de formation en consultant le personnel ou les participants sur leurs besoins et leurs attentes en matière d'apprentissage, y compris les méthodes, les calendriers et les lieux préférés ?		
2. Est-ce que vos programmes de développement des capacités et de formation présentent des objectifs clairs pour créer un changement dans les systèmes, dans les pratiques et dans les comportements ?		
3. Est-ce que le contenu et la méthodologie de vos programmes de développement des capacités et de formation sont entièrement accessibles, en utilisant des techniques d'animation inclusives pour répondre aux différents styles et préférences des apprenants, de sorte que chacun puisse participer de manière constructive ?		
4. Est-ce que vos programmes de développement des capacités et de formation sont conçus pour être flexibles et pour répondre aux différents contextes et aux différents apprenants, y compris la capacité de s'adapter en temps de crise ?		
5. Disposez-vous d'un budget destiné à financer des programmes de formation et de développement des capacités accessibles et inclusifs (par exemple, les frais de transports accessibles, d'interprètes en langue des signes, de sous-titrage, de personnes aidantes, de crèche pour les parents de jeunes enfants, etc.)?		

## 64 Engagement 4

<b>Mentorat et perfectionnement professionnel continu</b>	<b>Note de 0 à 3</b>	<b>Commentaire</b>
6. Disposez-vous de systèmes d'évaluation et de retour d'information accessibles et conviviaux permettant à tous les participants de partager leur apprentissage et leurs suggestions?		
7. Est-ce que les directeurs hiérarchiques et les cadres supérieurs soutiennent activement l'ensemble du personnel, en particulier les femmes et les membres des groupes sous-représentés, pour qu'ils puissent avoir accès à des opportunités enrichissantes en termes de formation continue et de perfectionnement professionnel ?		
8. Existe-t-il une culture dans laquelle chaque membre du personnel est confiant et proactif en ce qui concerne la prise de responsabilité personnelle de son propre apprentissage et la progression de l'inclusion et de l'accessibilité dans le cadre de son travail ?		
9. Est-ce qu'un budget approprié a été prévu pour offrir des opportunités de perfectionnement professionnel continu à l'ensemble du personnel, comme l'échange entre pairs, l'observation en situation de travail, la formation accréditée, les congés sabbatiques, etc. ?		
10. Est-ce que tous les membres du personnel ont la possibilité d'apprendre, de reconnaître et de contester les préjugés inconscients, y compris dans leur propre pratique ?		
11. Est-ce que la direction intervient suite aux conclusions des examens et des évaluations indépendantes des programmes de développement des capacités et de formation afin de promouvoir des pratiques et des stratégies innovantes en matière d'apprentissage et de croissance organisationnels ?		
<b>Diffusion de l'apprentissage et développement de communautés de pratique</b>	<b>Note de 0 à 3</b>	<b>Commentaire</b>
12. Est-ce que chaque membre du personnel a la possibilité de partager son apprentissage, d'échanger des expériences et des ressources, et de se tenir au courant des derniers développements professionnels ? (Ceux-ci peuvent être obtenus par l'intermédiaire d'une communauté de pratique interne ou d'autres organisations ou réseaux)		
13. Existe-t-il un budget pour soutenir de manière officielle le développement des communautés de pratique ? (Cela peut inclure la désignation d'un coordinateur de gestion des informations et des connaissances, une plateforme en ligne accessible, des programmes d'échange et des événements d'apprentissage, etc.)		



Diffusion de l'apprentissage et développement de communautés de pratique	Note de 0 à 3	Commentaire
14. Existe-t-il des budgets pour développer, concevoir et diffuser des ressources sur l'apprentissage dans des formats accessibles et dans les langues locales ?		
15. Existe-t-il des systèmes de retour d'information accessibles et diversifiés qui permettent d'analyser les espaces d'apprentissage pour veiller à ce que la communauté de pratique réponde efficacement aux besoins des praticiens ?		
16. Est-ce que les cadres supérieurs et les dirigeants donnent suite aux principaux enseignements tirés des communautés de pratique, en particulier aux commentaires qui remettent en question la culture et les normes organisationnelles ?		

## Références et ressources utiles

[Consensus et ressources d'animation](#) : développé par Seeds for Change, ce guide vous aidera à concevoir et à faciliter les processus participatifs, en permettant aux participants de contribuer sur un pied d'égalité.

[Boîte à outils pour le développement inclusif du handicap \(DID\)](#) : développée par CBM ; elle aide le personnel et les partenaires à renforcer leurs capacités et leurs connaissances en matière de développement inclusif du handicap. Elle a été conçue à la fois comme un guide d'étude personnelle et comme une ressource pour aider ceux qui suivent des formations et développent leurs capacités.

[Boîte à outils pour l'accessibilité numérique de CBM](#) : sélection d'outils et de recommandations relatifs à l'accessibilité des technologies de

l'information et des communications (TIC). Ces outils et recommandations sont utiles pour assurer l'inclusion et l'accessibilité de vos initiatives de développement des capacités et de formation.

[IDA/IDDC Bridge CRPD SDGs initiative](#) : l'initiative Bridge CRPD SDG de l'IDA/IDDC a développé une quantité importante d'expertise en matière d'animation inclusive en Asie, en Afrique, en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Europe.

[Conception universelle de l'apprentissage \(CUA\)](#) : développée par CAST, elle offre des directives avec un ensemble d'outils, de recherches et d'apprentissage sur la façon de développer des opportunités de formation flexibles afin de soutenir différents styles d'apprentissage, de capacités, d'intérêts et de motivations qui peuvent être adaptés aux enfants comme aux adultes.

# Accroître la résilience

Le fait de supprimer les obstacles à l'accessibilité dans votre société crée un environnement plus résilient et plus sécuritaire pour tous les employés et leurs communautés. L'accessibilité peut vous aider à mieux vous préparer aux crises et à réduire les impacts négatifs des catastrophes. Dans le cas d'une catastrophe, l'accessibilité est la clé qui permet de réduire les inégalités et qui pourra vous aider à mieux reconstruire.

## Préparation aux situations d'urgence et mieux reconstruire : message reçu !

**Les personnes handicapées et les personnes âgées sont plus vulnérables à l'exclusion, à l'isolement, à la maladie et à la mort pendant et après les situations d'urgence, les catastrophes et les pandémies.**



Les données relatives au COVID-19 attestent que les personnes handicapées, les personnes âgées et les personnes issues de milieux à faible statut socio-économique sont parmi les

plus sévèrement touchées par la pandémie ([IDA « Covid-19 End-Discrimination Campaign »](#) et [WBU Covid-19 report « À tous les échos : notre vie, notre avis »](#) – 2020)

L'enquête menée dans 137 pays sur les personnes vivant avec un handicap et les catastrophes a révélé que :

- 72 % des personnes handicapées ne disposaient d'aucun plan personnel de préparation aux catastrophes.
- Moins de la moitié des sites d'urgence et de secours en cas de catastrophe sont accessibles aux personnes handicapées ([UNISDR](#) – 2013).

Au Japon, le tremblement de terre et le tsunami de 2011 ont entraîné un taux de mortalité des personnes handicapées deux fois supérieur à celui du reste de la population ([UNESCAP](#) – 2019).



## L'accessibilité sauve des vies et favorise la résilience

**Une reconstruction plus forte, plus rapide et plus inclusive pourrait engendrer des avantages considérables, totalisant 173 milliards de dollars par an, soit 31 % des pertes actuelles de bien-être occasionnées par les catastrophes naturelles**

([GFDRR](#) – 2017).

### **Vous pouvez sauver des vies et favoriser la résilience en faisant en sorte que :**

- ✓ La planification de votre préparation aux situations d'urgence implique des personnes handicapées et des personnes âgées
- ✓ Votre infrastructure physique et numérique soit accessible (systèmes d'alerte précoce, transports, bâtiments, information et communication, etc.)
- ✓ Votre plan d'évacuation prenne en compte toutes les personnes handicapées
- ✓ Vos foyers d'accueil et sites d'urgence soient accessibles et faciles à atteindre
- ✓ Vos stratégies pour Mieux reconstruire respectent les normes d'accessibilité et la conception universelle pour éviter de nouveaux obstacles



## Engagement 5



**Nos programmes et services sont non discriminatoires et accessibles à toutes les personnes handicapées au sein de leur communauté, quel que soit l'âge, le sexe, la foi, l'origine ethnique, ou toute autre caractéristique d'identité**



## Engagement 5 : Nos programmes et services sont non discriminatoires et accessibles à toutes les personnes handicapées au sein de leur communauté, quel que soit l'âge, le sexe, la foi, l'origine ethnique, ou toute autre caractéristique d'identité

### Pourquoi cet engagement est-il important?

La programmation fondée sur les droits est essentielle si nous souhaitons lutter efficacement contre la discrimination systémique et profondément ancrée, et transformer les politiques, systèmes et pratiques injustes. Pour obtenir un tel impact, les programmes doivent être conçus pour faire face à la discrimination. De plus, le personnel doit être suffisamment confiant pour adopter dans sa pratique quotidienne des approches inclusives fondées sur les droits de la personne.

Cet engagement vise à faire respecter les principes d'égalité et de non-discrimination des droits humains dans les programmes, quel que soit leur ampleur ou leur contexte. Il est pertinent pour les gouvernements, la société civile et le secteur privé. Il peut également être utilisé dans la programmation liée au développement, à l'aide humanitaire, à la réduction des risques de catastrophes, ainsi que celle de la protection de l'environnement et de la consolidation de la paix.

#### Cet engagement vous permettra de :

- ✓ **Veiller à ce que les structures de gestion et de gouvernance des programmes puissent identifier et lutter contre la discrimination**
- ✓ **Concevoir, planifier et mettre en œuvre des programmes qui encouragent l'égalité**
- ✓ **Développer des processus de suivi, d'évaluation et d'apprentissage inclusifs afin de promouvoir des programmes qui soient pleinement inclusifs, accessibles, et responsables envers les communautés et les concitoyens qu'ils servent.**

### Que devez-vous savoir ?

#### Gestion et gouvernance du programme

Le point de départ de l'égalité et de la non-discrimination dans tout programme se situe au niveau des hauts responsables qui détiennent le pouvoir de décision. Au final, l'égalité et la non-discrimination sont des décisions politiques auxquelles les dirigeants et les cadres supérieurs s'engagent afin que les systèmes, les programmes, les politiques et les pratiques soient inclusifs et accessibles à tous.

Sur le plan mondial, il existe une adhésion politique généralisée des gouvernements, de la société civile et des entreprises pour promouvoir l'[Agenda 2030](#). Cette démarche est motivée par la volonté commune que personne ne soit laissé pour compte dans l'effort commun visant à réaliser les [objectifs de développement durable \(ODD\) et les cibles](#) dans tous les pays et tous les secteurs. Pour y parvenir, de nombreuses organisations de la société civile ont élaboré des stratégies et des cadres comportant des normes et des indicateurs qui visent à promouvoir et à mesurer l'égalité et la non-discrimination conformément à leurs valeurs et mandats organisationnels. Parallèlement, le secteur privé et les administrations locales ont également élaboré des engagements et des objectifs officiels en matière d'inclusion, que ce soit par le biais d'une charte des services ou d'un cadre politique local visant à promouvoir l'inclusion et l'accessibilité.

L'accessibilité est une condition impérative pour garantir que les personnes handicapées puissent jouir de leurs droits fondamentaux sur un pied d'égalité avec les autres. Il est essentiel de soutenir les organisations, quel que soit leur secteur, dans leur engagement à réaliser les objectifs des ODD, conformément à la CDPH. Lors de la programmation, il est également essentiel d'examiner les mesures spécifiques requises pour les femmes handicapées, conformément à l'[article 6 de la CDPH](#) et pour les enfants handicapés, conformément à l'[article 7 de la CDPH](#).

Les dirigeants des gouvernements, de la société civile et des entreprises sont tenus de donner l'exemple et de veiller à ce que les structures de gouvernance institutionnelle, y compris les politiques et les normes, assurent le suivi et le respect des droits et soient responsables vis-à-vis des personnes handicapées. Les cadres supérieurs sont en outre chargés de veiller à ce que ces politiques et ces normes soient mises en pratique et comprises par l'ensemble du personnel, des stagiaires et des bénévoles.

Voici quelques mesures pratiques que la direction et les cadres supérieurs peuvent adopter pour promouvoir l'égalité et la non-discrimination dans la gestion et la gouvernance des programmes :

- **Évaluation périodique** de la conformité des systèmes et des procédures de votre programme par rapport aux principes des droits humains et aux normes sectorielles. Analyse comparative de vos programmes pour vérifier que vos systèmes soient adaptés à leur objectif en termes de lutte contre la discrimination
- **Offrir une formation régulière sur la diversité et sur l'égalité** pour aider les cadres supérieurs et la direction à reconnaître et à combattre les préjugés et la discrimination inconscients dans les programmes
- **Faire participer un grand nombre de personnes handicapées** à tous les niveaux de gouvernance et à toutes les étapes de la gestion du programme pour aider à superviser et à assurer la responsabilisation envers toutes les personnes handicapées
- **Garantir des mécanismes de gouvernance transparents pour superviser le respect des politiques.** Cela peut être réalisé de plusieurs manières pour accroître la responsabilisation, par exemple par le biais de structures d'autorité internes ou de vérifications indépendantes confiées aux OPH et à d'autres professionnels concernés

- **Entreprendre régulièrement des évaluations participatives de l'atténuation des risques** qui font intervenir un grand nombre d'utilisateurs afin de garantir à tous les groupes constitutifs une approche pour « ne pas nuire »
- **Veiller à ce que tous les cadres supérieurs soient intronisés et assument la responsabilité des normes et des politiques du programme**, y compris en veillant à ce qu'ils disposent de ressources suffisantes pour renforcer la capacité du personnel à respecter ces normes
- **Adhérer à des réseaux et des communautés de pratique pour entretenir le soutien et l'apprentissage entre pairs.** Cela peut être particulièrement important pour permettre aux organisations de plus petite taille d'être exposées à différentes approches et mécanismes de responsabilisation.

### Conception, planification et mise en œuvre

Afin de garantir l'égalité et la non-discrimination dans les programmes et de faire véritablement en sorte que personne ne soit laissé pour compte, nous devons écouter sérieusement et faire participer tous les groupes. Il est notamment indispensable de tenir compte de ceux qui sont généralement exclus de la conception, de la planification et de l'exécution des programmes. Cela implique la mise en œuvre de programmes visant à créer des environnements sécuritaires et inclusifs pour permettre à tous les groupes de partager leur expérience en matière d'exclusion et d'élaborer conjointement des approches permettant d'identifier et de surmonter les obstacles.

Une approche de la programmation fondée sur les droits commence avec le personnel des programmes. Pour pouvoir transformer les systèmes et pratiques injustes, il est important de réfléchir d'abord aux comportements, aux pratiques, aux programmes et aux méthodes de travail des membres du personnel. Les programmes ne sont pas neutres et peuvent soit accentuer la discrimination et le statu quo, soit remettre en cause l'inégalité et engendrer de véritables changements. L'approche ADAAQ (Accessible, Disponible, Acceptable, Abordable et de Qualité) permet de fournir un regard critique afin de promouvoir une programmation inclusive et transformatrice. Son principal objectif est de garantir que les programmes et les services soient abordés de manière holistique et fondée sur les droits, en tenant compte d'un certain nombre de considérations, notamment :

- **L'accessibilité** : est-ce que les infrastructures, les bâtiments et les informations sont tous accessibles ? Est-ce que les horaires et les lieux des programmes sont accessibles à différents groupes tels que les femmes et les hommes, ceux qui travaillent ? Est-ce que les programmes utilisent des moyens de communication et un langage accessibles tels que le recours à des formats et des supports accessibles comprenant une langue simplifiée et des documents faciles à lire et à comprendre ? Voir l'**engagement no 1**, l'**engagement no 2** et l'**engagement no 6**.
- **La disponibilité** : existe-t-il une offre et une disponibilité suffisantes de services et de programmes adaptés pour tous ?

- **Le caractère acceptable** : est-ce que le programme est attentif aux différentes identités sexuelles, aux groupes minoritaires et aux cultures, et répond aux besoins de chacun, en veillant à ce qu'aucun groupe ne soit exclu ou aliéné ?
- **Le caractère abordable** : est-ce que les programmes sont abordables pour tous, ou faut-il mettre en place des échelles dégressives ou des mesures supplémentaires pour veiller à ce que chacun ait une chance égale d'y accéder ?
- **La qualité** : est-ce que le programme est de qualité suffisante ? Est-il soutenu par un personnel qualifié et des OPH ayant les compétences, les connaissances et le comportement voulus pour répondre aux normes adéquates au profit de tous et pour ne pas nuire ?

Pour déterminer dans quelle mesure les programmes et les services répondent à ces critères, il est essentiel d'impliquer de manière proactive les personnes handicapées et les autres groupes sous-représentés dans la conception des programmes, et ce, dès les premières étapes. Le fait que les groupes sous-représentés participent de manière active à chaque étape, de la planification à la mise en œuvre en passant par le suivi et l'évaluation, contribuera à garantir que personne ne soit laissé pour compte.

N'oubliez pas que les groupes sous-représentés sont parfois plus difficiles à atteindre. Vous devrez donc prendre des mesures supplémentaires pour les contacter par l'intermédiaire d'autres organisations, de réseaux officiels ou de groupes d'entraide. Cela pourra demander des efforts tels que la prestation d'un soutien linguistique, des moyens de communication améliorés et alternatifs et la collaboration avec des informateurs clés issus de groupes sous-représentés en vue de créer des liens et établir la confiance.

### Suivi, évaluation, responsabilisation et apprentissage (SERA)

Pour que le suivi, l'évaluation, la responsabilisation et l'apprentissage (SERA) soient efficaces, les organisations doivent s'engager clairement en faveur d'une pratique réfléchie et fondée sur des preuves, où le personnel dispose d'espaces sécuritaires pour examiner et partager régulièrement l'apprentissage. Les organisations doivent également être claires sur ce qu'il est important de mesurer. Cela suppose de réfléchir à la manière dont ils recueillent et gèrent efficacement les données des programmes ou les informations sur les services et les utilisent pour faire progresser l'apprentissage et les arguments.

La façon dont une organisation recueille, utilise et diffuse des données est un signe de son engagement envers la responsabilisation et à faire respecter les droits de l'homme. Pour ce faire, les organisations doivent avoir des politiques en matière de données soutenues par des processus et des formations pour tout le personnel afin de garantir une gestion éthique et responsable des données. Cela est encore plus crucial dans les situations de risque et d'urgence humanitaire, en particulier lors de conflits politiques, où une mauvaise gestion des données peut mettre des individus ou des groupes en danger.

Le HCDH définit une approche de la gestion des données fondée sur les droits de la personne comme ayant 6 principes fondamentaux :

**Participation** : utilisez une gamme variée de processus et de méthodes d'animation pour encourager la participation de divers groupes. Soyez transparent, ouvert et prêt à créer des endroits séparés pour permettre aux personnes les plus marginalisées ou les plus vulnérables de s'exprimer et de donner leur avis. Veillez à ce que les processus participatifs ne mettent jamais en danger les groupes marginalisés ou ne les exposent pas à d'autres discriminations.

**Données désagrégées** : ces données sont essentielles pour identifier et remédier aux inégalités au sein des programmes et des services. Les résultats du programme détermineront le niveau de ventilation des données nécessaire, mais les critères minimums sont l'âge, le sexe et le handicap. Il peut également être important de mesurer une ventilation plus détaillée en fonction de la race, de l'origine ethnique, de la caste ou d'un autre statut minoritaire.

**Auto-identification** : les données relatives aux caractéristiques personnelles devront être fournies par les individus en toute liberté et en toute connaissance de cause. Ces données ne seront conservées qu'avec le plein consentement de la personne concernée. Le recueil de données ne doit jamais placer un individu ou un groupe dans une position de vulnérabilité et doit toujours respecter le principe de « ne pas nuire ». Lors de la gestion des données sous forme anonyme, il est important d'examiner si l'échantillon est suffisamment conséquent et diversifié afin de protéger la confidentialité des personnes.

**Transparence** : les données doivent être disponibles dans des formats accessibles et en temps utile pour informer les utilisateurs et renforcer la responsabilisation envers les communautés. Pour ce faire, les programmes et les services doivent collaborer de manière proactive avec les utilisateurs afin de trouver les moyens et les méthodes les plus appropriés pour recueillir, gérer et diffuser les données. Il faut également examiner les formats, les supports et les langues appropriés. Voir l'engagement no 2.

**Vie privée et confidentialité** : essentielles pour garantir qu'aucune donnée susceptible de révéler les caractéristiques personnelles d'un individu ne soit rendue publique. Les organisations sont tenues de mettre en place des systèmes de gestion des données solides et conformes aux exigences réglementaires en matière de protection des données, afin de préserver l'intégrité des individus et des groupes. Par exemple, si des données sont publiées dans le domaine public sous forme d'images ou de citations, une permission officielle et documentée de la personne concernée sera requise. De plus, une attention particulière doit être accordée à la nécessité de veiller à ce que la divulgation publique ne mette aucun enfant ou adulte en danger.

**Responsabilisation** : les programmes et les services doivent disposer de systèmes et de procédures bien définis pour garantir leur responsabilité envers les personnes qu'ils servent. Ces systèmes doivent être intégrés tout au long de la conception et de la mise en œuvre et faire en sorte que les plaintes soient immédiatement signalées. Cela inclut la mise en place de systèmes de dénonciation confidentiels pour assurer la protection de ceux qui souhaitent dénoncer des cas graves de discrimination ou de violations susceptibles de mettre en danger un individu ou un groupe. Ces systèmes de suivi et de retour d'information doivent également être disponibles dans des formats accessibles.



## À quoi ressemble le respect de cet engagement ?

Vous serez capable de mesurer votre succès en observant les changements progressifs suivants :

- Les informations, les rapports et les évaluations du programme sont disponibles dans le domaine public, dans des formats accessibles et dans les langues locales, auxquels les communautés et les utilisateurs ont accès.
- Amélioration de la qualité de l'engagement auprès des OPH, des communautés, des partenaires et des utilisateurs de services, qui accèdent régulièrement aux informations sur les programmes et utilisent des systèmes de retour d'information inclusifs, disponibles dans les langues locales et dans des formats accessibles.
- Les organisations disposent de politiques bien définies et de systèmes de responsabilisation qui sont régulièrement examinés, compris et mis en œuvre par tous les membres du personnel dans tous les domaines de la programmation.
- Tous les programmes sont conçus en fonction d'une analyse participative du handicap et une analyse comparative entre les sexes, et sont aptes à établir une base de référence et à surveiller le handicap et l'égalité des sexes.
- Les groupes sous-représentés, en particulier ceux qui sont confrontés à des discriminations multiples et croisées, et qui sont plus exposés en cas d'urgence, sont activement impliqués dans les programmes et les services.
- Les programmes et les services mesurent et démontrent systématiquement la manière dont ils traitent les questions d'accessibilité, de disponibilité, de caractère abordable, d'admissibilité, et de qualité (4AQ).
- Augmentation du nombre de personnes handicapées diverses qui participent de façon active à la prise de décisions clés sur la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes et des services.
- Les dirigeants prennent des mesures fondées sur les résultats des vérifications des programmes et des services pour instaurer des changements dans les systèmes, les politiques et les pratiques afin de renforcer l'égalité, la non-discrimination et la responsabilisation.

**Engagement 5 :**

**Nos programmes et services sont non discriminatoires et accessibles à toutes les personnes handicapées au sein de leur communauté, quel que soit l'âge, le sexe, la foi, l'origine ethnique, ou toute autre caractéristique d'identité**

**Modèle d'auto-évaluation en matière de non-discrimination et d'égalité****Barème de notation :**

<b>0</b>	Non, pas du tout
<b>1</b>	Rarement/ponctuel
<b>2</b>	Parfois/partiellement dans certains cas
<b>3</b>	Toujours/de façon systématique dans tous les cas

Veillez utiliser la section des commentaires pour indiquer la raison de votre note. Veuillez inscrire vos réflexions ou vos idées dans la section des commentaires. Vous pourrez noter les lacunes en matière d'accessibilité ou des idées sur la manière d'apporter des changements.

<b>Gestion et gouvernance du programme</b>	<b>Note de 0 à 3</b>	<b>Commentaire</b>
1. Est-ce que les politiques, les normes et les procédures organisationnelles traitent de <u>l'égalité</u> et la <u>non-discrimination</u> en accord avec une <u>approche fondée sur les droits de la personne</u> ?		
2. Est-ce que les dirigeants et les cadres supérieurs sont suffisamment formés pour identifier et combattre les <u>préjugés inconscients</u> , afin de garantir que tous les programmes, systèmes et pratiques respectent les principes d'égalité et de non-discrimination ?		
3. Est-ce que les personnes handicapées, en particulier celles issues de <u>groupes sous-représentés</u> , sont représentées aux postes de décision et de gouvernance de haut niveau ?		
4. Est-ce que l'ensemble des systèmes et des procédures du programme sont entièrement accessibles et conformes aux principes de <u>conception universelle</u> ?		
5. Est-ce que les directeurs de programme assurent la supervision et la participation active d'un large éventail de personnes handicapées et des organisations qui les représentent à chaque étape du cycle de projet, de la planification initiale à l'évaluation ?		

## 75 Engagement 5

Conception, planification et mise en œuvre	Note de 0 à 3	Commentaire
6. Est-ce que les analyses de situation (y compris les évaluations rapides des besoins, les évaluations suite à une catastrophe, etc.) permettent d'identifier les <u>groupes sous-représentés</u> et d'analyser les rôles sociaux, les relations, les normes et les inégalités en matière de handicap et de sexe ?		
7. Est-ce que les groupes sous-représentés qui ont été identifiés participent activement à la planification, à la conception et à la mise en œuvre des programmes ?		
8. Est-ce que les conclusions tirées des analyses de situation sur le handicap et <u>l'égalité</u> des sexes sont utilisées pour orienter les programmes et définir des indicateurs permettant de mesurer les changements, y compris dans les interventions humanitaires ?		
9. Est-ce que la conception comprend des mesures précises dotées d'un budget pour faire face à l'égalité et à la <u>non-discrimination</u> en accord avec <u>une approche fondée sur les droits de la personne</u> ?		
10. Les programmes et les services ont-ils été conçus et mis en œuvre de manière approfondie pour traiter des questions d'accessibilité, de disponibilité, de caractère abordable, d'admissibilité, et de qualité (4AQ) ?		
11. Existe-t-il des activités budgétisées qui remettent en question les comportements, les stigmates, les stéréotypes et la discrimination auxquels sont confrontées toutes les personnes handicapées ?		
12. Est-ce que les budgets prennent en compte l'accessibilité, les processus participatifs, les <u>aménagements raisonnables</u> et autres mesures concrètes pour garantir la non-discrimination ? (C'est à dire : interprètes de langues, aide pour la garde des enfants, traduction, transports accessibles, accessibilité numérique, documents faciles à lire et à comprendre, et documents en braille, etc.)		
13. Est-ce que les programmes permettent d'identifier, de surveiller, et d'atténuer les risques potentiels afin que personne ne subisse de préjudice lié à votre travail ?		

## 76 Engagement 5

Suivi, évaluation, responsabilité et apprentissage	Note de 0 à 3	Commentaire
14. Les mécanismes d'information et de retour d'information sont-ils disponibles dans une gamme de formats accessibles, y compris dans les langues locales ?		
15. Les activités SERA permettent-elles de créer des espaces sûrs et accessibles où tous peuvent participer de manière égale, y compris, le cas échéant, des espaces séparés pour faire en sorte que diverses opinions puissent se faire entendre ?		
16. Est-ce que les données désagrégées sont systématiquement recueillies et analysées conformément aux <a href="#">principes du HCDH</a> en termes de participation, d'auto-identification, de transparence, de confidentialité et de responsabilisation ?		
17. Est-ce que les équipes d'évaluation ont recours à l'expertise locale, y compris aux personnes handicapées ayant vécu des expériences diverses ?		
18. Est-ce que les équipes d'évaluation font appel à des processus participatifs, y compris l'utilisation de la langue locale, qui permettent aux voix diverses et sous-représentées, y compris celles des enfants, d'être entendues ?		
19. Est-ce que les premières conclusions et recommandations des évaluations sont partagées avec les communautés et les utilisateurs dans des formats accessibles et dans les langues locales, dans le but de garantir un retour d'information et une validation avant la mise au point définitive ?		
20. Est-ce que les enseignements tirés des évaluations en matière d'égalité et de non-discrimination sont systématiquement utilisés pour orienter les futurs programmes et stratégies ?		
21. Est-ce que les enseignements tirés des programmes sont partagés avec les partenaires au niveau communautaire, national et international dans des formats et des langues accessibles afin de garantir la responsabilisation ?		
22. Est-ce que les cadres supérieurs prennent des mesures à la suite de tous les incidents de discrimination signalés, y compris le refus d'un aménagement raisonnable, qui sont soulevés ?		

## Références et ressources utiles

[A Human Rights Based Approach to Data, Leaving no-one behind in the 2030 agenda for sustainable development](#) : (Une approche des données fondée sur les droits de la personne, pour que personne ne soit laissé pour compte dans le programme de développement durable de 2030) élaboré par le HCDH, ce document fournit des directives pratiques pour aider les programmes à développer un système efficace de recueil et de gestion des données, conformément aux principes de participation, de ventilation des données, d'auto-identification, de transparence et de responsabilisation en matière de droits de l'homme.

[A Manual for Gender Audit Facilitators: The ILO Participatory Gender Audit Methodology](#) : (Un manuel pour les animateurs chargés des vérifications sur l'égalité des sexes : la méthodologie participative de vérification sur l'égalité des sexes de l'OIT) : développée par l'OIT. Cette méthodologie est conçue pour soutenir l'apprentissage organisationnel sur l'égalité des sexes et fournit quelques exercices d'atelier participatifs utiles pour la réflexion organisationnelle qui peuvent être adaptés à un vaste éventail de groupes.

[A Practice Note: Collecting and using data on disability to inform inclusive development](#) (Une note de pratique : Recueillir et utiliser des données sur le handicap pour contribuer à un développement inclusif) : guide pratique pour soutenir les programmes de recueil et d'utilisation des données sur le handicap afin d'accroître la responsabilisation envers les personnes handicapées. Ce guide fournit des méthodes et des outils utiles qui peuvent être utilisés dans l'amélioration des programmes. Il a été développé par Plan International Australia, CBM Australia et Nossal Institute for Health.

[Disability and Gender Analysis \(DGA\) tool](#) (Boîte à outils sur l'analyse du handicap et de la question des sexes (AHS)) : développée par CBM, il s'agit d'une ressource utile pour promouvoir une programmation inclusive plus holistique, qui couvre le soutien technique et les modèles

permettant d'examiner les évaluations individuelles, organisationnelles et de programmes. Cette boîte à outils est également disponible en [espagnol](#) et en [français](#).

[Factsheets including Easy Read formats](#) (Fiches d'information comprenant des formats faciles à lire et à comprendre) : développé par Women Enabled International. Ce document donne un aperçu utile des droits de toutes les femmes et filles en situation de handicap et fournit des exemples pratiques de violations de droits spécifiques, identifie les obstacles et propose des mesures pour soutenir les droits des femmes et des filles en situation de handicap.

[OPERA framework](#) : (Cadre OPERA) : développé par le Centre pour les droits économiques et sociaux. Il s'agit d'une ressource utile pour soutenir les programmes et les services qui analysent les résultats, les efforts politiques, les ressources et les évaluations. Cette ressource fait appel à un ensemble de méthodes pour appréhender de façon plus complète et plus approfondie la manière d'apporter des changements.

[The Gender Audit Handbook: A Tool for Organizational Self-Assessment and Transformation](#) (Le manuel de vérification sur l'égalité des sexes : Un outil d'auto-évaluation et de transformation organisationnelle) : développé par InterAction. Ce manuel fournit de l'aide aux organisations sur la manière d'évaluer et d'améliorer leur approche de l'égalité des sexes dans les systèmes et la programmation.

[Working to improve our own futures: inclusion of women and girls with disabilities in humanitarian action](#) (Ouvrer pour améliorer notre propre avenir : intégration des femmes et des filles en situation de handicap dans l'action humanitaire) : élaborée par la Women's Refugee Commission, cette initiative partage les conclusions d'une cartographie mondiale sur l'intégration des femmes et des filles en situation de handicap dans l'action humanitaire et propose des recommandations pour renforcer la programmation humanitaire inclusive.



# Créer des villes et des communautés inclusives

Votre société peut aider les communautés à être plus inclusives de manière à ce que chacun ait un accès équitable aux services et puisse participer et contribuer à la société. Pour y parvenir, vous devez prévoir des aménagements raisonnables, respecter les normes d'accessibilité et suivre les principes de conception universelle.

## Assurer l'avenir grâce à la conception universelle

### 2020 :

Aujourd'hui, plus de la moitié des personnes handicapées et des personnes âgées vivent dans des villes où l'on constate :

- **Transports et espaces publics inaccessibles**
- **Infrastructure numérique inaccessible**
- **Un manque d'accès aux logements convenables, à l'emploi, à la santé et à l'éducation ([UNDESA – 2019](#))**



### D'ici 2050 :

- **70 % de la population mondiale résidera dans des villes alors que 60 % de l'habitat urbain reste à construire ([UN Habitat](#))**
- **D'ici 2050, plus de 2 milliards de personnes handicapées et de personnes âgées vivront dans des communautés urbaines ([CGLU](#))**



La demande d'infrastructures à caractère inclusif et accessible et de services augmente rapidement. L'accessibilité profite à tout le monde et devrait pouvoir être offerte à tous. L'adoption d'une conception universelle est le seul moyen de répondre aux besoins de nos populations de demain. À défaut, nos communautés risquent de devenir à terme plus fragmentées et socialement divisées.

**Vous détenez la clé qui vous permettra d'influencer la société de manière positive !**

**« Le manque d'accessibilité est un obstacle fondamental qui entraîne l'exclusion des personnes handicapées. Il convient d'y remédier de toute urgence afin de promouvoir la vie autonome des personnes handicapées et leur participation à la société et au développement »**

**([UNDESA – 2019](#))**

Vous pouvez favoriser l'intégration des individus et de leurs communautés en respectant vos engagements en matière d'accessibilité, tout en contribuant à un monde meilleur. Dégagez des opportunités pour un développement durable !





## Engagement 6



**Nos réunions et événements, en ligne et en personne, sont accessibles à toutes les personnes handicapées.**



## Engagement 6 : Nos réunions et événements, en ligne et en personne, sont accessibles à toutes les personnes handicapées.

### Pourquoi cet engagement est-il important ?

Notre aptitude à travailler efficacement repose sur une collaboration étroite entre les services et les équipes, ainsi qu'entre les organisations et les parties prenantes. Quel que soit la réunion ou l'événement, que ce soit en ligne ou en personne, à l'échelle internationale ou locale, tous exigent des processus accessibles et inclusifs pour que chacun ait la possibilité de participer sur un pied d'égalité.

Bien souvent, les infrastructures et les pratiques existantes déterminent qui peut ou non consulter ou participer pleinement à une réunion ou à un événement. Les problèmes d'accessibilité ou un budget insuffisant deviennent souvent l'excuse pour exclure ou limiter la participation de certains individus ou groupes. Une accessibilité insuffisante est non seulement discriminatoire, mais elle entraîne aussi de lourdes conséquences, notamment la perte de précieuses contributions, d'idées, d'expériences vécues et de savoirs.

Cet engagement s'appuie sur la réalisation des normes déjà exposées dans **l'engagement no 1**, **l'engagement no 2** et **l'engagement no 3**.

#### Cet engagement vous permettra de :

- ✓ **Planifier avec plus de confiance les réunions, les Webinaires, les présentations, les ateliers et les événements**
- ✓ **Veiller à ce que tous les événements et réunions, en ligne ou en personne, soient inclusifs**
- ✓ **Développer des systèmes de retour d'information, d'apprentissage et de conformité inclusifs.**

### Que devez-vous savoir ?

#### Préparation et planification des événements de réunions

Planification d'un événement : Lors de la planification d'un événement, il est important de toujours prévoir un budget pour l'accessibilité et les aménagements raisonnables, ainsi que d'autres mesures spécifiques. Si vous planifiez un événement accessible pour la première fois, demandez aux OPH locales et à d'autres organisations expérimentées de vous conseiller sur les prestataires et les coûts relatifs aux éléments suivants : interprètes en langue des signes, taxis accessibles, sous-titrage en temps réel, indemnités d'aide personnelle, illustrateurs et production de supports en braille et de documents faciles à lire et à comprendre.



Pour augmenter la participation, n'oubliez pas de penser aux autres groupes qui peuvent être exclus pour des raisons de pauvreté, de caste, de sexe, de classe, d'origine ethnique ou de race. D'autres mesures en faveur de l'égalité peuvent inclure des dispositions telles que des allocations de garde d'enfants, des interprètes pour les langues minoritaires, des subventions pour la nourriture et les déplacements, ou la location d'un espace tranquille supplémentaire pour les mères qui allaitent.

Avant toute réunion ou événement, il est essentiel de connaître les personnes qui participeront et leurs besoins spécifiques. Cette question peut être ajoutée à votre formulaire d'inscription ou incluse dans l'annonce de l'événement avec les coordonnées de la personne à contacter. N'oubliez pas que pour certains groupes, le fait de demander de l'aide peut être stigmatisé. Soyez donc très sensible à la gestion des demandes et au respect de la confidentialité.

### **Inspection du site/vérification de la plateforme numérique :**

Tenez à jour une liste des sites, des prestataires de services et des plateformes accessibles qui ont été approuvés par les OPH ; cela pourra vous faire gagner beaucoup de temps et vous épargner beaucoup de stress. Si vous n'avez pas de liste, demandez aux OPH locaux de vous conseiller. Dans certains endroits, il sera parfois impossible de trouver un lieu accessible avec des caractéristiques telles que l'accès sans marche ou des toilettes accessibles. Par conséquent, en tant que client éventuel, vous pouvez en profiter pour défendre votre cause et négocier avec le prestataire de services pour que des fonctionnalités d'accessibilité soient installées à temps pour votre événement. L'analyse de rentabilité peut être convaincante si vous organisez un événement de grande envergure. En effet, cela pourra inciter les sites locaux à investir dans l'accessibilité. Ce type de plaidoyer est mieux dirigé en collaboration avec les OPH locaux, qui peuvent alors conseiller et superviser les adaptations requises.

Si vous organisez une réunion virtuelle, vérifiez à l'avance dans quelle mesure les plateformes numériques répondent aux normes internationales d'accessibilité et renseignez-vous auprès des participants handicapés au sujet de leurs préférences. N'oubliez pas que si vous organisez une réunion internationale en ligne, toutes les plateformes ne sont pas disponibles dans tous les pays. Certaines sont plus accessibles que d'autres en termes de bande passante. Voir l'engagement no 2.



**Rappel : Dans le cas où l'accessibilité n'est pas parfaite, essayez de convenir de dispositions pour des aménagements raisonnables avec les animateurs, les présentateurs ou les participants ayant indiqué une exigence d'accessibilité.**

**Logistique pour accéder à l'événement :** Lors de la sélection d'un lieu accessible, il est impératif de tenir compte également de l'accessibilité des zones environnantes, y compris la proximité des transports publics et des aires de stationnement. Veillez à inclure dans le dossier d'information des renseignements sur les transports accessibles pour se rendre sur le site de l'événement. Cela est particulièrement utile pour les participants qui ne connaissent pas la région.

Lors de la réservation de l'hébergement, vous devrez également réfléchir au nombre de nuits à réserver. Si les personnes viennent de loin, elles pourront avoir besoin d'arriver la veille pour se reposer avant l'événement. De la même manière, si un événement se termine en soirée, il se peut que certains participants ne puissent pas disposer d'un moyen de transport pour rentrer chez eux. Les personnes handicapées pourront également avoir des besoins supplémentaires qui justifieront un séjour plus long. Veillez à prendre en compte toutes ces considérations dans votre planification budgétaire.

De même, si votre réunion est virtuelle, vous devrez réfléchir à la manière dont les gens accèdent à votre événement, en particulier si les participants sont issus de milieux défavorisés, où l'accès à l'Internet et les connexions à bande passante sont plus limités. Renseignez-vous auprès des participants pour savoir quelles sont les plateformes numériques les plus fiables ou les plus connues des utilisateurs. Le cas échéant, étudiez les possibilités de se connecter par téléphone ou de se rendre dans un autre bureau ou dans un hôtel doté d'une connexion Internet plus puissante. Dans tous les cas, il est souhaitable de procéder à quelques tests de connectivité avant la réunion, surtout s'il s'agit d'une nouvelle plateforme pour certains participants.

## **Animation d'événements et de réunions**

Une réunion inclusive est une réunion où chaque participant se sent à l'aise de participer de la manière qu'il préfère. Il est donc important de créer un espace sécuritaire, respectueux et ouvert pour que les gens puissent contribuer. Souvenez-vous toujours que les participants peuvent avoir des cultures et des modes de communication différents. Essayez donc de créer dès le début de l'événement une culture commune qui encourage le respect et célèbre la diversité. Cette culture commune devra également inclure des pratiques liées à l'accessibilité, telles que la sécurité des lieux et l'absence d'obstacles (sacs, ordinateurs portables dans les allées), en respectant les temps de pause et en minimisant les bruits de fond.

Bien qu'il incombe à chacun de faire sa part, vous pourrez également faire appel à des volontaires pour défendre l'inclusion lors de la réunion ou de l'événement afin de rappeler aux gens comment respecter au mieux les besoins de chacun.

Vous trouverez ci-dessous quelques bonnes pratiques pour vous aider à organiser un événement accessible :

- Pour les événements de grande envergure, prévoyez toujours la présence d'interprètes en langue des signes (ILS). Ce type d'évènement devra être organisé par des OPH dirigés par des personnes malentendantes afin de s'assurer que des interprètes accrédités et recommandés soient recrutés. Comme pour toute interprétation linguistique, veillez à ce que les interprètes aient le temps de suivre le rythme. Pour les événements se déroulant sur une journée complète, veillez à ce qu'il y ait au moins deux interprètes par personne. Si des personnes malentendantes parlent la même langue, elles pourront se partager les services d'un interprète. Mais n'oubliez pas que s'il y a des ateliers ou des conférences avec des sessions parallèles, vous devrez recruter plus d'interprètes ILS pour assurer l'égalité de choix aux participants malentendants.
- Partagez les documents de votre présentation et expliquez à l'avance les termes clés aux ISL, aux interprètes, aux sous-titres, aux personnes

aidantes et aux illustrateurs pour qu'ils soient en mesure d'apporter leur aide de manière efficace.

- Si vous distribuez des documents et des prospectus, vérifiez qu'ils ont tous été soumis à un contrôle d'accessibilité. Avant de diffuser des documents dans des formats accessibles, il est conseillé de vérifier leur facilité d'utilisation avec les OPH. Voir l'engagement no 2.
- Au début du Webinaire ou d'une session en personne, l'animateur devra informer le public que, pour que la session soit accessible, les participants doivent veiller à ne pas parler trop vite et à indiquer leur nom chaque fois qu'ils prennent la parole.
- Les présentateurs et les animateurs devront toujours décrire les références visuelles qu'ils utilisent, que ce soit sous forme de diapositives, d'affiches ou de vidéos. N'oubliez pas de partager vos diapositives par voie électronique avec les participants qui aimeraient suivre simultanément à l'aide d'un lecteur d'écran.
- Parlez à un rythme régulier et utilisez un vocabulaire sans jargon. Essayez d'éviter une terminologie trop compliquée, et utilisez plutôt un langage simple pour expliquer des concepts complexes. Évitez également l'utilisation excessive d'acronymes.
- Pendant une séance de questions et réponses, accordez une courte pause entre les questions et les réponses afin que les participants, les animateurs ou les présentateurs ayant besoin de plus de temps pour poser une question ou faire un commentaire en aient la possibilité.



**Rappel : Si les interprètes, les assistants personnels et les personnes aidantes jouent un rôle important pour faciliter la participation des handicapés, ils ne doivent toutefois pas être considérés comme des participants. Votre communication devra toujours s'adresser à la personne handicapée.**

## Retour d'information, apprentissage et conformité

**Retour d'information sur le contenu et la méthodologie :** Tout au long de vos réunions et événements, utilisez divers systèmes de retour d'information et demandez aux gens comment ils préfèrent donner leur avis. Il est important de comprendre ce qui met les gens plus à l'aise. En effet, les sondages traditionnels ne conviennent pas à tout le monde. Il existe de nombreuses autres façons de demander un retour d'information, comme en utilisant un tableau d'affichage anonyme où les gens peuvent dessiner ou noter un commentaire, une boîte à suggestions ou encore un sondage de sortie. Vous pouvez également demander aux participants de se porter volontaires pour recueillir des informations sur votre événement ou votre réunion. Les gens pourront ainsi se sentir plus à l'aise pour partager leurs critiques avec un autre participant qu'avec les animateurs ou les organisateurs de l'événement.

N'oubliez pas qu'il est important d'adopter différents styles d'approches qui tiennent compte des différentes préférences pour accroître la participation et l'apprentissage. Cela est particulièrement vrai lorsque vous travaillez avec des groupes sous-représentés ou que vous organisez des événements auxquels participent des personnes de cultures différentes. Voir l'**engagement no 4**.

**Sondages postérieurs à l'événement concernant le site et les prestataires :** Lorsque vous sollicitez un retour d'information sur le site de l'événement et sur les prestataires, posez des questions non seulement sur l'accessibilité, mais aussi sur l'amabilité du personnel et à quel point les gens se sentaient à l'aise pour utiliser les services des prestataires. Il est important de partager ce retour d'information avec les différents prestataires pour les aider à améliorer leurs performances en matière de respect des normes d'accessibilité. Utilisez ces résultats pour mettre à jour vos listes de prestataires afin d'y inclure ceux qui ont fourni un bon service. Pour ceux qui ne répondent pas aux normes, il est important de les informer sur ce qu'ils devront faire différemment s'ils souhaitent obtenir de nouveaux contrats. Veillez toujours à préserver la confidentialité et l'anonymat. Par exemple, si une seule personne malentendante participe à la réunion et qu'il y a des plaintes concernant le service de sous-titrage, cela compromettra manifestement son anonymat.

**Donner suite au retour d'information pour améliorer la pratique :** Soyez prêt à tirer des enseignements des commentaires que vous recevez. Même si des personnes handicapées ont été incluses dans les événements, cela ne signifie pas obligatoirement que leur expérience a été positive. Il en va de même pour les autres groupes sous-représentés. Assurez-vous de donner suite de manière proactive aux commentaires et aux recommandations qui ont été formulés. Si vous n'êtes pas en mesure d'apporter des changements immédiats, faites-le savoir aux participants et demandez-leur leurs idées et des suggestions sur la manière d'améliorer la pratique.

### À quoi ressemble le respect de cet engagement ?

Vous serez capable de mesurer votre succès en observant les changements progressifs suivants :

- Augmentation du nombre de personnes handicapées et de personnes issues de groupes sous-représentés participant activement aux consultations, aux réunions et aux événements, avec un sentiment de satisfaction accru.
- Les procédures opérationnelles normalisées (PON) relatives à la gestion d'événements incluent des listes de contrôle de l'accessibilité qui veillent à ce que les demandes d'accessibilité et d'aménagement raisonnable soient systématiquement satisfaites.
- Les listes actualisées de sites accessibles et de prestataires pour les événements, approuvées par les OPH locales, sont disponibles et utilisées systématiquement par tous les services.
- Tous les contrats signés avec les prestataires de sites pour les réunions et les événements font explicitement référence à la disponibilité d'environnements accessibles.
- Les PON relatives à la gestion inclusive des événements sont régulièrement passées en revue, assimilées et respectées par l'ensemble du personnel de chaque service.
- Les cadres supérieurs examinent régulièrement les rapports sur l'utilisation de l'affectation budgétaire pour assurer l'accessibilité des réunions et des manifestations.
- Les organisations donnent l'exemple d'une culture d'inclusion dans laquelle les membres du personnel et les clients utilisent régulièrement des systèmes de retour d'information accessibles, et où les directeurs interviennent rapidement en cas de plainte.

## Engagement 6 : Nos réunions et événements, en ligne et en personne, sont accessibles à toutes les personnes handicapées

### Modèle d'auto-évaluation pour les réunions et les événements inclusifs

#### Barème de notation :

<b>0</b>	Non, pas du tout
<b>1</b>	Rarement/ponctuel
<b>2</b>	Parfois/partiellement dans certains cas
<b>3</b>	Toujours/de façon systématique dans tous les cas

Veillez utiliser la section des commentaires pour indiquer la raison de votre note. Veillez inscrire vos réflexions ou vos idées dans la section des commentaires. Vous pourrez noter les lacunes en matière d'accessibilité ou des idées sur la manière d'apporter des changements.

Préparation et planification des événements de réunions	Note de 0 à 3	Commentaire
1. Disposez-vous d'un répertoire actualisé de prestataires de réunions et d'événements ayant fait leurs preuves en matière de prestations de services accessibles et de haute qualité ? (Par exemple : sites, hôtels, taxis, sous-titrage, ILS, traducteurs, etc.)		
2. Rassemblez-vous délibérément des données désagrégées sur les participants afin de pouvoir évaluer le caractère inclusif de vos réunions et événements ?		
3. Est-ce que pour chacune de vos réunions et tous vos événements, les budgets tiennent compte de l'accessibilité, des aménagements raisonnables et d'autres mesures particulières ?		
4. Est-ce que vos formulaires d'inscription préalable à l'événement demandent aux participants de préciser leurs exigences en matière d'accessibilité et d'inclusion et disposez-vous de systèmes permettant de s'assurer que ces exigences soient respectées ?		
5. Lors de la planification de vos réunions et de vos événements, tenez-vous compte des facteurs liés au sexe, à la culture, à la religion et à la sécurité afin de garantir un environnement inclusif, sécuritaire et accueillant ?		

## 86 Engagement 6

Élaboration d'événements et de réunions	Note de 0 à 3	Commentaire
6. Offrez-vous une participation à distance et en ligne à vos événements et réunions visant à accroître la participation et diminuer les répercussions sur l'environnement ? (par exemple : retransmission en direct, accès par ligne téléphonique, conférences sur le Web, etc.)		
7. Est-ce que les membres du personnel sont confiants dans l'utilisation de méthodes et de pratiques d'animation inclusives pour toutes les réunions et tous les événements en vue de garantir l'égalité de participation pour tous ?		
8. Est-ce que toutes les informations et les moyens de communication utilisés dans les réunions et les événements sont proposés dans une série de formats accessibles et respectueux afin de garantir que tous les participants puissent contribuer efficacement ?		
9. Est-ce que les réunions et les événements créent des espaces sécuritaires permettant à chacun de participer sur un pied d'égalité, et offrent-ils des espaces séparés si nécessaire, afin de permettre aux groupes moins représentés de mieux exprimer leur point de vue ?		
10. Est-ce que des orientations accessibles sur la sécurité et les procédures d'évacuation sont communiquées avant chaque réunion et chaque événement ?		

Commentaires, apprentissage et conformité	Note de 0 à 3	Commentaire
11. Disposez-vous de divers systèmes de retour d'information pour contrôler systématiquement l'accessibilité de vos réunions et de vos événements pour tous les participants, en particulier pour les groupes sous-représentés ?		
12. Est-ce que les données de vos formulaires de retour d'information et d'évaluation sont analysées pour suivre les progrès et identifier les obstacles à la participation qui devront être pris en compte ?		
13. Est-ce que les principaux enseignements tirés de la planification et de la réalisation des événements sont documentés et partagés dans le but d'améliorer et de soutenir les futurs événements et réunions ?		
14. Est-ce que les dirigeants et les directeurs donnent l'exemple d'une pratique inclusive dans les réunions et les événements, et interviennent en cas de plaintes concernant des réunions et des événements inaccessibles ou à caractère exclusif ?		

### Références et ressources utiles

[Accessible Webinars – making online work for everyone](#) (Webinaires accessibles – faire en sorte que tout le monde puisse travailler en ligne) : ce blogue de Jisc fournit des conseils pratiques sur les critères de Webinaires accessibles, à savoir : Planification, présentation et suivi postérieur à l'évènement.

[Boîte à outils pour l'accessibilité numérique](#) de CBM : sélection d'outils et de recommandations relatifs à l'accessibilité des TIC ; ces outils et recommandations sont utiles pour assurer l'inclusion et l'accessibilité de vos initiatives de développement des capacités et de formation.

[Boîte à outils pour le développement inclusif du handicap \(DIH\)](#) : développée par CBM ; elle aide le personnel et les partenaires à renforcer leurs capacités et leurs connaissances en matière de développement inclusif du handicap. Elle a été conçue à la fois comme un guide d'étude personnelle et comme une ressource pour aider ceux qui suivent des formations et développent leurs capacités. Elle fournit une liste de contrôle pour l'élaboration de réunions et d'événements accessibles (pages 149-150).

[How to Make Your Virtual Meetings and Events Accessible to the Disability Community](#) (Comment rendre vos réunions et événements virtuels accessibles à la communauté des personnes handicapées) : Ce blogue de Rooted in Rights

explique comment rendre les événements virtuels accessibles dès le début du processus de planification.

[IDA Resource on accessibility](#) (Ressource IDA sur l'accessibilité) : fournit des recommandations et des ressources sur la participation inclusive et accessible aux événements et réunions mondiaux.

[Planning Accessible Meetings and Events: A Toolkit](#) (Planification de réunions et d'événements accessibles : une boîte à outils) : développée par la Commission des droits des personnes handicapées de l'American Bar Association, cette boîte à outils est destinée à aider les organismes à planifier des réunions et des événements accessibles aux personnes handicapées. Elle fournit des recommandations et des listes de contrôle pour toutes les phases d'une réunion ou d'un événement : de la sélection du site à la promotion, en passant par l'inscription, les présentations, le matériel, les événements sociaux, les repas et la formation du personnel et des bénévoles.

[UNESCAP Disability Inclusive Meetings – an Operational Guide](#) (Réunions inclusives en matière de handicap de la CESAP – un guide opérationnel) : vise à offrir un ensemble complet de suggestions pratiques pour les organisateurs de réunions à tous les échelons.



# Promouvoir le bien-être et ne pas nuire

L'amélioration de l'accessibilité permet d'accroître le bien-être de chacun. Des environnements sains pour tous, qui améliorent notre qualité de vie grâce à une meilleure inclusion sociale, une vie active, la sécurité et l'accès à la nature.

**La conception universelle nous permet d'avoir bonne conscience, de nous rendre heureux et de nous sentir en sécurité**

## Meilleure santé

À l'échelle mondiale, un adulte sur quatre n'est pas assez actif et une personne sur quatre souffre de problèmes de santé mentale (OMS). Le manque d'activité physique est l'un des principaux facteurs de risque de décès dans le monde. La conception universelle comprend les espaces verts publics accessibles, tels que des parcs, des terrains de jeux, des aménagements pour les piétons et les cyclistes et des zones de verdure résidentielles conçues pour tous les âges et toutes les capacités. Ces options sont susceptibles de promouvoir la santé mentale et physique en offrant une détente psychologique et une réduction du stress. Elles stimulent la cohésion sociale, favorisent l'activité physique et réduisent l'exposition aux polluants atmosphériques, au bruit et à la chaleur excessive.

## Sécurité accrue

La conception universelle protège les personnes contre les préjudices physiques. Elle supprime également les obstacles à l'origine de l'anxiété, du stress et des dommages psychologiques. Des stratégies de conception comme des lignes de visibilité dégagées, de vastes itinéraires utilisables, des voies de circulation claires et délimitées et un éclairage judicieux peuvent contribuer à créer un sentiment de sécurité au sein de l'environnement bâti.

## Meilleure ergonomie

Entre 1 personne sur 3 et 1 personne sur 5 (y compris les enfants) souffre de douleurs musculo-squelettiques (OMS). Les postes de travail, le mobilier et les installations de conception universelle renforcent la convivialité, le confort et la productivité tout en évitant les blessures et en réduisant les tensions.

## Vous pouvez éviter que l'accessibilité tourne mal !

**Des dispositions d'accessibilité inadaptées peuvent occasionner par inadvertance plus de mal que de bien. Toutefois, il est possible d'éviter cela.**

Nuire	Ne pas nuire
✓ Veillez à ce que l'accessibilité <b>soit intégrée</b> dans les stratégies, les politiques, les programmes et les processus nouveaux ou existants.	✗ <b>Ne créez pas</b> d'options d'accessibilité qui isoleraient davantage les personnes handicapées de la société.
✓ <b>Respectez les choix</b> , la dignité et l'autonomie de chacun en vous impliquant auprès des personnes handicapées pour trouver des solutions.	✗ <b>Ne prétendez pas</b> savoir ce qui est et ce qui n'est pas accessible pour les personnes handicapées.
✓ <b>Assurez-vous</b> d'avoir mis en place des mesures de responsabilité et de transparence dotées de systèmes de suivi et de rétroaction accessibles.	✗ <b>Ne croyez pas</b> que vos responsabilités s'arrêtent une fois que vous avez fourni une solution d'accessibilité.
✓ <b>Prenez en compte</b> les réalités du contexte et le rapport entre l'accessibilité et la durabilité environnementale afin de créer des retombées positives sur l'environnement.	✗ <b>Évitez</b> que vos solutions d'accessibilité ne nuisent à l'environnement.





## Engagement 7

**Nos lieux de travail favorisent un environnement inclusif et accessible qui soutient l'épanouissement de l'ensemble du personnel, en prévoyant des aménagements raisonnables pour les employés handicapés, lorsque cela est nécessaire**



## **Engagement 7 : Nos lieux de travail favorisent un environnement inclusif et accessible qui soutient l'épanouissement de l'ensemble du personnel, en prévoyant des aménagements raisonnables pour les employés handicapés, lorsque cela est nécessaire**

### **Pourquoi cet engagement est-il important ?**

La réussite de toute organisation dépend de ses employés et de la diversité de leurs capacités, compétences, langues, cultures et origines. La lutte en faveur de la diversité et de l'inclusion n'est pas seulement la bonne chose à faire, mais c'est également un choix intelligent. Des recherches menées dans différents secteurs de l'emploi et de contextes nationaux prouvent qu'une plus grande diversité dans la composition du personnel ayant diverses expériences vécues offre de gros avantages. Cette diversité contribue à l'innovation, à la créativité et à des solutions plus intelligentes qui permettent de répondre aux environnements en constante évolution dans lesquels nous travaillons.

Cet engagement vise à aider tous les employeurs – gouvernement local, secteur privé ou organisations à but non lucratif – à remplir leurs obligations juridiques. Certaines de ces obligations sont plutôt considérées comme des pratiques à améliorer progressivement au fil du temps, tandis que d'autres sont juridiquement contraignantes avec des obligations plus immédiates. Ces obligations urgentes englobent la mise en place d'aménagements raisonnables, le respect des réglementations et des normes nationales en matière d'emploi ainsi que la conformité aux politiques et aux codes de conduite obligatoires de l'organisation ou du secteur.

#### **Cet engagement vous permettra de :**

- ✓ **Reconnaître et remplir vos obligations juridiques en tant qu'employeur**
- ✓ **Savoir comment évaluer et satisfaire les demandes d'aménagement raisonnable**
- ✓ **Faire en sorte que vos processus de recrutement soient inclusifs afin d'atteindre et d'attirer une main-d'œuvre plus diversifiée**
- ✓ **Améliorer la rétention des effectifs et les opportunités de perfectionnement professionnel pour aider l'ensemble du personnel à s'épanouir et se développer**
- ✓ **Améliorer vos réseaux en vue de créer des parcours d'emploi plus diversifiés pour les personnes handicapées et les autres groupes sous-représentés**

## Que devez-vous savoir ?

### Comprendre les cadres juridiques relatifs à l'emploi inclusif

Avant de commencer, il est important que vous soyez conscient de ce qui existe actuellement dans votre contexte ou dans votre organisation. Dans la plupart des pays, des lois nationales seront déjà en place, telles que les lois sur l'emploi, le droit du travail et les lois sur la diversité, l'égalité des sexes, les handicaps et l'égalité raciale. Ces lois comporteront des mesures spécifiques pour lutter contre la discrimination et promouvoir l'égalité. De plus, la plupart des organisations disposent déjà de guides de l'employé, de modalités de service ou d'un code de conduite destiné au personnel et aux bénévoles.

Familiarisez-vous avec les directives et politiques nationales en matière de droit du travail et avec les politiques et procédures qui existent déjà dans votre organisation. Il sera également utile de se renseigner sur ce qui existe dans d'autres organisations ou secteurs ; contactez les OPH et les réseaux de professionnels des ressources humaines qui militent activement en faveur de l'emploi inclusif.

Dans le cadre de votre évaluation, il est essentiel de vérifier si les règlements en vigueur, y compris les lois nationales, sont conformes à la CDPH. Alors que de plus en plus de pays ratifient la CDPH (181 pays à la date de publication), les États, le secteur privé et la société civile devront attester de la façon dont ils veillent à ce qu'il n'y ait aucune discrimination fondée sur le handicap.



**Rappel : Chaque organisation, quel que soit sa taille ou son secteur, doit prouver sur le plan juridique qu'il n'y a aucune discrimination fondée sur le handicap. Il ne s'agit pas d'une option intéressante, mais bel et bien d'une obligation juridique.**

[CRPD Article 27 Work and Employment](#) (L'article 27 de la CDPH sur le travail et l'emploi) spécifie les droits des personnes handicapées à exercer un travail digne. L'article stipule que les obligations de non-discrimination, d'accessibilité, d'aménagement raisonnable et de mise en place de mesures positives (telles que la mise en place de systèmes de quotas ou d'objectifs) soient respectées, afin de garantir un environnement de travail inclusif. En outre, il interdit clairement l'abus de l'emploi, en particulier le travail forcé ou le travail où les personnes handicapées ne bénéficient pas des fruits de leur production ou de leur travail.

De nombreuses OPH détiennent des connaissances et une expertise considérables en matière d'emploi inclusif. Elles sont de plus en plus souvent sollicitées pour conseiller et soutenir l'analyse des dispositions législatives et réglementaires nationales en matière d'emploi, ainsi que des politiques et pratiques organisationnelles. Les OPH peuvent être recrutées pour aider votre organisation à réviser et à développer vos politiques et procédures, ainsi que pour former le personnel sur la façon de les appliquer dans leur pratique pour respecter les principes de la CDPH.

## Évaluation et des dispositions d'aménagement raisonnable

L'idéal serait que tous les espaces de travail soient inclusifs et répondent aux besoins de tous les employés afin de permettre une certaine flexibilité pour optimiser les contributions du personnel. L'utilisation des principes de conception universelle contribue à un environnement plus accueillant et plus accessible pour tous et réduit souvent le besoin de soutien et d'assistance spécialisés. Voir **l'engagement no 1** et **l'engagement no 5**.

Toutefois, en l'absence d'un environnement accessible, l'exigence juridique minimale pour garantir la non-discrimination est de mettre à disposition un aménagement raisonnable. Cela inclut la mise en place de mesures de soutien pour que tous les candidats, les membres du personnel, les stagiaires et les bénévoles handicapés puissent participer sur un pied d'égalité avec les autres.

Les « aménagements raisonnables » dans le cadre des processus d'emploi doivent être pris en compte à tous les stades du processus, à savoir du recrutement au perfectionnement professionnel. En bref, trois principaux domaines de mise à disposition d'aménagements raisonnables doivent être pris en compte dans les processus d'emploi :

1. Modifications dans la procédure de demande d'emploi
2. Modifications de l'environnement de travail, ou de la manière dont le travail est habituellement effectué
3. Modifications permettant à un employé, un stagiaire ou un bénévole handicapé de bénéficier des mêmes avantages, privilèges et opportunités de perfectionnement professionnel que ses pairs

Ces trois considérations doivent également être intégrées dans les systèmes et prises en compte dans les budgets organisationnels des programmes, des opérations et des départements des ressources humaines. Ceci dit, le processus d'aménagement raisonnable est individualisé, interactif et est un processus continu qui prend du temps. Il peut inclure de nombreuses solutions : de l'adaptation des horaires de travail ou des tâches à la mise en place de fonctionnalités d'accessibilité telles que des logiciels d'aide ou des technologies d'assistance ; de l'adaptation de l'environnement de travail, comme la disposition des sièges, à la prise en charge de l'aide personnelle pour les déplacements ou à la mise en place d'un système de jumelage ou de partage de poste.

Les dirigeants et la direction doivent faire preuve de clarté et de confiance dans l'évaluation et la mise en place d'aménagements raisonnables afin de créer une pratique non discriminatoire sur le lieu de travail. Toutes les demandes d'aménagement raisonnable ne sont pas forcément raisonnables.



Voici cinq questions qui vous permettront d'évaluer ce qui est raisonnable :

1. Est-ce que cet aménagement convient à la personne : est-ce que cet aménagement est ce dont le membre du personnel handicapé a besoin ?
2. Est-il approprié : est-ce que l'aménagement répond non seulement aux besoins du personnel handicapé mais aussi aux exigences du poste ?
3. Est-ce qu'il est envisageable : est-ce que cet aménagement est techniquement possible ou disponible dans le pays ?
4. Est-ce possible financièrement : est-ce que l'employeur a les moyens de financer cet aménagement ?
5. Est-ce qu'il est économiquement réalisable : est-ce que cet aménagement mettra l'entreprise en difficulté ?

La mise en place d'un processus bien défini pour les demandes de personnel et pour l'évaluation et l'enregistrement officiel des demandes est une exigence minimale pour lutter contre la discrimination. Il s'agit également d'une question contentieuse et les dirigeants et la direction devront être conscients de leurs responsabilités envers le personnel et l'organisation.

## Respecter la confidentialité et le droit à la non-divulgaration

Le fait est que de nombreux handicaps ne sont pas évidents. Si certaines personnes handicapées sont prêtes à dévoiler leur handicap et à réclamer des aménagements raisonnables, plusieurs personnes ne le sont pas. Le choix de divulguer ou non un handicap doit toujours être respecté en tant que choix individuel très personnel. Dans la plupart des pays, en particulier ceux qui se conforment à la CDPH, **un employé n'est pas juridiquement tenu de divulguer son handicap.**

Parfois, les employés pourront également révéler leur handicap à leur supérieur hiérarchique direct et demander des aménagements raisonnables, mais aussi demander que cela reste confidentiel. Une fois de plus, les préférences personnelles d'une personne handicapée doivent être respectées. De nombreuses personnes handicapées choisissent de ne pas révéler leur handicap, surtout si elles ont le sentiment de ne pas faire partie d'un environnement ouvert et de confiance. Bien souvent, un indicateur de la réussite d'une organisation à développer des environnements inclusifs et favorables est le fait qu'un plus grand nombre de membres du personnel ayant un handicap sont prêts à divulguer ouvertement leur handicap, ou leur état de santé.

## Recrutement inclusif

Une méthode clé pour comprendre la culture de travail et les valeurs d'une organisation consiste à examiner la manière dont elle recrute et traite les membres de son personnel. Les organisations qui reconnaissent que le recrutement et la rétention du personnel constituent un processus à double sens parviennent à attirer et à retenir les meilleurs candidats. En définitive, la création d'environnements d'apprentissage innovants dans lesquels tant l'organisation que les membres du personnel s'épanouissent dépend de la diversité et du fait d'être en avance ou à la pointe des tendances dans leurs domaines respectifs.

Le processus de recrutement constitue également une publicité très importante pour une organisation ainsi qu'une opportunité d'atteindre de nouveaux publics. Si les processus de recrutement utilisent une pondération traditionnelle des compétences et des postes de direction, de bons candidats d'horizons divers seront négligés. Tant que la diversité des expériences vécues ne sera pas valorisée et considérée comme un ensemble de compétences dans les exigences professionnelles essentielles ou recherchées, le statu quo portant atteinte aux femmes, aux personnes handicapées et aux groupes minoritaires demeurera. De même, chaque fois que des jurys de recrutement seront formés et refléteront le statu quo, la persistance de préjugés naturels sera endémique et renforcera la pensée de groupe habituelle.

De manière générale, une autre erreur classique commise par de nombreuses organisations consiste à rechercher les mêmes candidats qualifiés auprès de groupes minoritaires. Cela peut se traduire par une augmentation des opportunités et de l'exposition pour les mêmes personnes ou certains groupes, tandis que les opportunités pour d'autres sont réduites. Il est important d'évaluer régulièrement les processus de recrutement pour déterminer les éventuels préjugés ou affinités inconscients qui excluent différents groupes minoritaires. Être prêt à intervenir en fonction des résultats et à perturber les processus de recrutement classiques peut se révéler comme le meilleur moyen de faire évoluer la dynamique et de créer une main-d'œuvre compétente, diversifiée et innovante.

Voici quelques règles de base que les recruteurs peuvent observer pour changer la façon dont ils recrutent des candidats issus de milieux divers :

- Veillez à ce que les annonces d'emploi aillent au-delà des débouchés traditionnels, par exemple, diffusion par des réseaux non conventionnels, affichage sur les réseaux sociaux et utilisation d'annonces diverses pour attirer un plus grand nombre de candidats.
- Offrez des tâches et des processus de recrutement dynamiques assortis d'aménagements raisonnables, sans nuire aux candidats, mais en veillant à ce que tous les candidats puissent faire valoir leurs compétences diverses et soient pris en compte sur un pied d'égalité.
- Veillez à ce que le jury de recrutement soit également diversifié et à ce que les préjugés traditionnels ne soient pas renforcés.
- Invitez un large éventail de partenaires d'OPH ou de groupes sous-représentés à participer au processus de recrutement : de la conception et de l'évaluation des tâches à la présélection des candidats, en passant par la participation aux jurys de recrutement.

- Proposez un retour d'information constructif aux candidats qui ont été convoqués à un entretien mais qui n'ont pas été retenus. Cela constitue également un moyen précieux de prouver que vous êtes un employeur qui respecte le temps des candidats.
- Obtenez régulièrement des retours d'information, réalisez des sondages postérieurs au recrutement ou demandez aux candidats de vous faire parvenir un compte rendu sur la manière dont l'organisation a mené le processus de recrutement et cherchez à identifier ce qui pourrait être amélioré pour les recrutements à venir.
- Établissez des liens avec les OPH, les organisations de femmes, les organisations de personnes indigènes ou d'autres groupes sous-représentés afin d'obtenir un retour d'information sur la façon dont les annonces de recrutement sont perçues et vécues ; ces groupes seront alors plus susceptibles de faire des recommandations de candidature.

## Rétention des effectifs et perfectionnement professionnel

Les femmes et les hommes handicapés ont souvent plus de mal à trouver un emploi, en particulier dans les organisations humanitaires et de développement. Cela est souvent dû au manque d'accessibilité dans le domaine ou l'environnement et au souci de protection de la santé et de la sécurité qui est souvent excessif. Quand les membres du personnel handicapés obtiennent un emploi, on observe également une tendance à cataloguer ou à limiter les occasions de développement professionnel. Le recrutement de personnel handicapé peut également être symbolique pour certains postes qui offrent une grande visibilité mais peu d'opportunités de développement de carrière.

L'examen de données désagrégées sur l'emploi peut être une étape initiale importante pour analyser les résultats d'une organisation en termes de promotion de la rétention et du perfectionnement professionnel de ses employés. Il ne suffit pas de fixer des quotas tels qu'un seuil minimum de 10 % à atteindre pour le recrutement de personnel handicapé. Il faut aussi avoir accès à des données qui permettent de suivre les résultats du personnel handicapé une fois qu'il est entré sur le marché du travail. Qui obtient une promotion et qui demeure dans le même poste ou la même fonction ? À quelle fréquence le personnel handicapé s'est-il vu offrir des opportunités de formation, de participation à des conférences ou des échanges de postes sur un pied d'égalité avec ses pairs ? Les données désagrégées pourront également révéler le nombre de personnes handicapées, de femmes et de groupes sous-représentés qui occupent des postes de direction ou qui exercent des fonctions décisionnelles clés. Les données sur les personnes qui obtiennent une promotion en interne au sein d'une organisation sont un signe révélateur des valeurs ou des préjugés inconscients qui y prédominent.

Très souvent, les employés se satisfont de conserver le même poste. Il peut s'agir d'un véritable choix personnel qui devra être respecté. Toutefois, cela pourra également masquer des préjugés institutionnels sous-jacents ou le sentiment qu'il existe réellement des conditions de concurrence égales discriminatoires ou qui favorisent certains groupes de salariés par rapport à d'autres, que ce soit sur la base du sexe, de la foi, de la classe, de l'origine ethnique ou d'un handicap.

Le perfectionnement professionnel des employés repose sur la mise en œuvre d'environnements favorables pour le personnel, les bénévoles et les stagiaires en situation de handicap. Cette responsabilité s'étend de la création d'environnements accueillants et accessibles (voir **l'engagement no 1** et **l'engagement no 2**), à la promotion proactive d'une culture de travail inclusive (voir **l'engagement no 4**), en passant par la garantie de pratiques de travail quotidiennes non discriminatoires (voir **l'engagement no 5**) et l'accessibilité des réunions et événements (voir **l'engagement no 6**).

En complément, il existe des processus pratiques qui peuvent favoriser le perfectionnement professionnel :

- Assurer régulièrement une formation à la diversité et à l'égalité pour tous les membres du personnel, avec un mentorat pratique et des examens réguliers des pratiques et des systèmes pour défier les préjugés inconscients sur le lieu de travail.
- Veiller à ce que tous les membres du personnel ayant des responsabilités hiérarchiques directes soient formés et confiants sur la manière d'évaluer et de fournir des aménagements raisonnables.
- Faire en sorte que les processus d'aménagement raisonnable soient systématiquement mis en œuvre et régulièrement examinés par les RH et la haute direction.
- Obtenir un retour d'information périodique de la part du personnel pour vérifier que les systèmes soient respectueux, favorables et encourageants et faire en sorte qu'aucune erreur susceptible d'aliéner ou de décourager le personnel ne soit commise. Cela ne devra pas uniquement reposer sur des processus d'évaluation formels ou des sondages de retour d'information auprès des employeurs, mais également sur des systèmes de retour d'information plus officieux qui n'auront pas d'impact direct sur l'évaluation d'une personne.
- Prévoir un groupe d'emploi inclusif composé de membres du personnel de différents services et d'origines diverses pour aider l'équipe des RH ou la haute direction à surveiller et à examiner le fonctionnement des systèmes et des pratiques en vigueur. Pour les organisations de plus petite taille, il pourra s'agir d'une communauté de pratique ou d'un groupe d'intérêt d'organisations homologues.
- Afin de garantir le caractère équitable et non discriminatoire des données relatives à l'emploi en matière de recrutement, de rétention et de perfectionnement du personnel, y compris les échelles de rémunération, les avantages sociaux et les personnes ayant accès aux opportunités de formation et de perfectionnement professionnel, vous devrez examiner ces données régulièrement et activement.

## Créer des parcours inclusifs pour l'emploi

Souvent, les employeurs se plaignent de ne pas pouvoir attirer du personnel qualifié, qu'il s'agisse de personnes handicapées ou de personnes issues d'autres groupes ou milieux sous-représentés. Cette réclamation est souvent fondée sur un argument selon lequel les personnes handicapées, les femmes ou les minorités ethniques ont eu beaucoup moins accès à un enseignement formel et à des opportunités. Toutefois, il est important de réfléchir aux obstacles qui excluent les groupes minoritaires, notamment en s'attaquant aux préjugés systémiques inconscients ou aux pratiques discriminatoires profondément ancrées.



Il existe plusieurs façons pour que les organisations puissent œuvrer en faveur du changement et créer des parcours d'insertion professionnelle pour les groupes les plus exclus du monde du travail :

- Créer des opportunités dans votre organisation pour que les étudiants handicapés puissent participer à des stages ou à des séances d'observations en situation de travail.
- Collaborer avec les établissements d'enseignement supérieur pour favoriser les stages et l'exposition à l'emploi dans le cadre des études supérieures.
- Développer des opportunités de stages pour les jeunes handicapés afin de leur permettre de démarrer une carrière dans tous les services et à tous les niveaux, de l'apprentissage aux stages de troisième cycle en passant par les postes professionnels.
- Établir des réseaux solides avec d'autres employeurs des secteurs public et privé dans les agences pour l'emploi, les organisations de la société civile et les institutions universitaires afin de créer des parcours diversifiés pour le partage d'emploi, l'échange ou le mentorat par les pairs.
- Participer de manière proactive aux communautés de pratique travaillant avec les OPH afin de créer un réseau d'employeurs confiants et inclusifs en matière de handicap pour échanger et découvrir des moyens de créer de meilleurs parcours et opportunités de carrière.
- Investir tout particulièrement dans des initiatives de développement des talents visant à permettre aux jeunes issus de groupes sous-représentés de rejoindre le marché du travail.

### **À quoi ressemble le respect de cet engagement ?**

- Vous serez capable de mesurer votre succès en observant les changements progressifs suivants :
- Tous les processus de recrutement, quel que soit le domaine d'activité, sont entièrement accessibles, de la publication des annonces initiales aux entretiens en passant par l'accueil et l'intégration.
- Un nombre croissant d'employés, de consultants et de bénévoles handicapés et issus d'autres groupes sous-représentés postulent à des postes.
- Augmentation du nombre de personnes handicapées, de femmes et de groupes sous-représentés sur le lieu de travail, y compris dans les postes de direction et de décision.
- Tous les membres du personnel ayant des responsabilités hiérarchiques sont confiants dans l'évaluation et le soutien des demandes d'aménagements raisonnables.
- Utilisation accrue des budgets affectés aux aménagements raisonnables.
- Recours systématique à des systèmes de retour d'information et de plaintes accessibles, avec un dialogue accru entre le personnel et les bénévoles, pour résoudre les problèmes de manière constructive.
- Les dirigeants et la direction prennent des mesures fondées sur les conclusions des examens indépendants des RH afin de remédier aux préjugés inconscients et de supprimer les obstacles dans les processus d'emploi.

## Engagement 7 : Nos lieux de travail favorisent un environnement inclusif et accessible qui soutient l'épanouissement de l'ensemble du personnel, en prévoyant des aménagements raisonnables pour les employés handicapés, lorsque cela est nécessaire

### Modèle d'auto-évaluation pour l'emploi inclusif

#### Barème de notation :

0	Non, pas du tout
1	Rarement/ponctuel
2	Parfois/partiellement dans certains cas
3	Toujours/de façon systématique dans tous les cas

Veillez utiliser la section des commentaires pour indiquer la raison de votre note. Veillez inscrire vos réflexions ou vos idées dans la section des commentaires. Vous pourrez noter les lacunes en matière d'accessibilité ou des idées sur la manière d'apporter des changements.

Recrutement	Note de 0 à 3	Commentaire
1. Est-ce que votre organisation recherche activement à attirer des personnes handicapées et des personnes issues d'autres <u>groupes sous-représentés</u> ?		
2. Existe-t-il un processus de recrutement entièrement inclusif et accessible, de la publicité aux entretiens, jusqu'aux retours d'information ?		
3. Est-ce que des entretiens sont proposés à tous les candidats handicapés qui répondent aux critères minimums pour le poste ?		
4. Utilisez-vous une gamme dynamique de tâches et de processus de recrutement, avec des <u>aménagements raisonnables</u> , pour permettre à tous les candidats de démontrer leurs compétences ?		
5. Est-ce que les comités de recrutement sont diversifiés de sorte que les préjugés traditionnels ne soient pas renforcés ?		
6. Est-ce que vous fournissez un retour d'information constructif à tous les candidats handicapés qui n'ont pas été retenus pour les aider à acquérir des connaissances et de la confiance en eux ?		

Maintenance des effectifs – créer des environnements sains permettant au personnel de s'épanouir	Note de 0 à 3	Commentaire
7. Existe-t-il un système officiel, régulièrement examiné, pour l'évaluation et la mise en place d'aménagements raisonnables pour tout le personnel handicapé ?		
8. Est-ce que les membres du personnel, les bénévoles et les stagiaires ont régulièrement des occasions de formation et de mentorat avec les OPH sur la façon d'aborder l'égalité des personnes handicapées dans leur travail quotidien ?		
9. Est-ce que les dirigeants et la direction procèdent au suivi et à la vérification des données relatives aux promotions du personnel, aux échelles de rémunération et aux prestations liées à l'emploi, afin d'identifier et de corriger les inégalités et les discriminations ?		
10. Est-ce que les employés handicapés et les autres groupes sous-représentés ont la possibilité d'adhérer aux conseils, aux comités et aux syndicats du personnel pour participer aux négociations collectives et à la prise de décision sur un pied d'égalité avec les autres employés ?		
11. Existe-t-il des systèmes pour surveiller, gérer et soutenir le personnel qui est malade ou régulièrement absent du travail, y compris des mesures efficaces pour encourager le retour au travail et maintenir un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée ?		
12. Utilisez-vous de manière proactive différents systèmes de retour d'information accessibles, individuels et collectifs, pour écouter et répondre à l'ensemble du personnel, des stagiaires et des bénévoles ?		
13. Les directeurs sont-ils attentifs à la dynamique du pouvoir sur le lieu de travail et assument-ils la responsabilité de veiller à ce que le personnel, qu'il s'agisse de personnes handicapées, de femmes, de minorités ethniques ou d'autres groupes marginalisés, ait la confiance nécessaire pour exprimer ses préoccupations sans crainte de conséquences négatives ?		
14. Est-ce que la direction et les directeurs assurent la mise en place d'un système de plaintes confidentiel, sans danger, accessible et efficace pour traiter toutes formes d'abus, d'exploitation, de violence, d'intimidation, de harcèlement, de fraude, etc. soulevées par le personnel, les clients et les partenaires ?		

## 100 Engagement 7

Créer des parcours inclusifs pour l'emploi	Note de 0 à 3	Commentaire
15. Est-ce que la direction et les directeurs sont bien informés et confiants quant à leurs obligations juridiques en matière d'emploi inclusif, et quant à la manière de mettre en œuvre et de respecter ces normes sur le lieu de travail ?		
16. Est-ce que votre organisation offre des stages et des opportunités de bénévolat à un large éventail de jeunes handicapés, en particulier ceux issus de groupes sous-représentés ?		
17. Est-ce que la direction et les directeurs contrôlent l'utilisation des budgets consacrés au perfectionnement professionnel et aux possibilités de formation pour veiller à ce que tous les membres du personnel puissent y accéder et en profiter de manière équitable ? (Ceci comprend le contrôle de l'utilisation du budget alloué aux aménagements raisonnables et aux mesures spécifiques).		
18. Est-ce que vous collaborez étroitement avec d'autres organisations et réseaux pour promouvoir et offrir des opportunités, comme l'observation en situation de travail, les échanges et les congés sabbatiques, afin de contribuer au perfectionnement professionnel des personnes handicapées et des personnes issues de groupes sous-représentés ?		
19. Est-ce que les membres du personnel participent à une communauté de pratique active entre les services ou avec d'autres organisations, y compris les OPH, pour échanger, apprendre et accroître la responsabilisation envers les pratiques d'emploi inclusives ?		
20. Est-ce que la direction et les directeurs prennent des mesures fondées sur les conclusions d'examens indépendants des RH afin de remédier aux préjugés inconscients et de supprimer les obstacles aux opportunités de perfectionnement professionnel des personnes handicapées et des personnes appartenant à d'autres groupes sous-représentés ?		

### Références et ressources utiles

[Achieving equal employment opportunities for people with disabilities through legislation guidelines](#) (Atteindre l'égalité des chances en matière d'emploi pour les personnes handicapées par le biais de lignes directrices législatives) : élaborées par l'OIT et Irish Aid. Ministère des Affaires étrangères, ce programme fournit un soutien plus détaillé aux décideurs politiques et à ceux qui plaident en faveur d'une modification de la législation et des normes et pratiques en matière d'emploi pour promouvoir une approche de l'emploi inclusif fondée sur les droits de la personne.

« [Let's talk: Improving conversations about disability at work](#) » : élaboré par Wilkes. M de Scope, il s'agit d'une ressource utile contenant des recommandations pratiques à l'intention des employeurs, des gouvernements et des personnes handicapées sur la manière de gérer les données de manière confidentielle afin d'encourager une meilleure inclusion.

[Moving towards disability inclusion](#) (Sur la voie de l'intégration des personnes handicapées) : élaboré par l'OIT, cet ouvrage donne de nombreux exemples utiles, provenant du monde entier et axés sur différentes initiatives et enseignements relatifs à l'emploi inclusif susceptibles de vous inspirer ainsi que vos collègues.

[National Federation of Disabled People – Nepal \(NFDN\)](#) (Fédération nationale des handicapés du Népal) : organisation de personnes handicapées qui a développé des ressources utiles sur l'accessibilité, y compris un [Resource Book for Employers on Hiring Persons with Disabilities](#) (Livre de référence pour les employeurs en matière d'embauche de personnes handicapées).

[Promoting Diversity and inclusion through workplace adjustments a practical guide promoting equity](#) (Promouvoir la diversité et l'inclusion par des aménagements sur le lieu de travail : un guide pratique en faveur de l'équité) : élaboré par l'OIT. Il fournit un soutien plus détaillé aux employeurs sur la manière d'évaluer et de gérer les aménagements raisonnables sur le lieu de travail.

[Recruiting, managing and developing people with a disability or health condition](#) : (Recrutement, gestion et développement des personnes ayant un handicap ou d'un problème de santé) il s'agit d'une documentation élaborée dans le cadre de la campagne du gouvernement britannique en faveur de l'intégration des personnes handicapées. C'est un guide pratique destiné aux cadres hiérarchiques sur tous les aspects du recrutement, de la rétention du personnel et du perfectionnement professionnel des personnes handicapées.

[UK's Disability Confident Employer Scheme](#) (Le programme britannique « Employeur confiant dans l'intégration des personnes handicapées ») : explique les conditions pour devenir un employeur ou un dirigeant engagé et confiant en matière de handicap.

[Toolkits on how to interrupt bias within the workplace](#) (Boîtes à outils sur la manière de supprimer les préjugés sur le lieu de travail) : développées par Work Life Law. Elles proposent des menus permettant de supprimer les préjugés que les organisations peuvent mettre en œuvre dans leurs systèmes d'entreprise, ainsi que des mesures pouvant être adoptées par les individus en vue de contribuer à uniformiser les règles du jeu sur leur lieu de travail.

[50 Ways to Fight Bias Gender bias](#) (50 façons de lutter contre les préjugés – Les préjugés sexistes) : développé par Lean In. Vous y trouverez les outils nécessaires, y compris des activités sur carte avec de courtes vidéos pour faire face aux préjugés.

# Glossaire

**Accessibilité** : consiste à faire en sorte que les personnes handicapées puissent avoir, sur la base de l'égalité avec les autres, accès à l'environnement physique, aux transports, aux informations telles que les documents à lire, aux technologies et systèmes de communication. L'accessibilité, au même titre que le terme « participation », est un terme au sens large qui peut être interprété de différentes manières. Une idée reçue est que l'accessibilité concerne uniquement l'accès physique. Or, ce point de vue est très limité, car les besoins en matière d'accès varient d'une personne à une autre. Par exemple, une personne malvoyante utilisant du matériel de lecture accessible aura d'autres besoins et préférences en matière d'accessibilité qu'une personne Sourde sollicitant les services d'un interprète en langue des signes. Une personne avec un handicap psychosocial peut avoir des besoins et des préférences spécifiques en matière d'éclairage ou d'acoustique dans un bâtiment ou un lieu public, tandis qu'une personne avec un handicap intellectuel pourra exiger des documents en format Facile à Lire et à Comprendre. Les exigences en matière d'accessibilité varient considérablement en fonction des différents groupes de personnes handicapées et au sein de chaque groupe, les personnes ont également des préférences très différentes. L'accessibilité exige une réflexion en amont de la part des prestataires de services privés et publics afin de veiller à ce que les personnes handicapées puissent accéder et utiliser les services sans obstacles.

## **Accessibilité numérique des technologies de l'information et des communications (TIC)**

: qualité d'une technologie courante telle qu'un ordinateur, un téléphone portable, un kiosque en libre-service, un logiciel ou tout appareil faisant office de support de contenu numérique, destiné à être utilisé par le plus grand nombre d'utilisateurs possible, indépendamment de leurs capacités ou de leurs handicaps.

**Aménagement raisonnable** : Toute mesure ou tout changement pratique nécessaire et approprié qui doit être apporté en réponse à la situation individuelle d'une personne handicapée

afin de lui permettre d'exercer et de jouir de ses droits. Les aménagements raisonnables doivent être respectueux de la personne et ne pas être ni trop difficiles ni trop chers pour l'entreprise, l'organisme ou la personne qui doit les réaliser.

**Retour à :** [P13](#) [P16](#) [P18](#) [P25](#) [P27](#) [P75](#) [P98](#)

## **Analyse comparative entre les sexes :**

examine les différences dans la vie des femmes et des hommes, y compris celles qui conduisent à l'inégalité sociale et économique des femmes, et met cette compréhension en pratique dans l'élaboration des politiques et la prestation des services. L'analyse comparative entre les sexes étudie les causes sous-jacentes de ces inégalités et cherche à apporter des changements positifs pour les femmes.

Il est important d'intégrer cette analyse comparative dans toutes les évaluations de programmes et de projets ou dans l'analyse de situations pour veiller à ce que les préjugés, les inégalités et les injustices fondés sur le genre soient pris en compte. Cela permet également de s'assurer que les interventions n'aient aucune conséquence indésirable ou ne soient pas susceptibles d'accentuer les inégalités entre les sexes. Cette analyse comparative peut être utilisée comme un outil pour mieux comprendre les différents besoins et expériences des femmes, des hommes, des filles et des garçons en vue de promouvoir une plus grande égalité et une plus grande justice pour tous.

**Animation inclusive** : une approche qui crée des environnements, des espaces et des opportunités favorables à la participation et à la contribution de tous en matière d'apprentissage, de dialogue et de développement des connaissances. Elle repose sur la valorisation de la diversité et la création d'espaces accessibles permettant à chacun de contribuer, de coproduire et d'enrichir les processus d'apprentissage. Les praticiens de la promotion de l'inclusion s'engagent à adopter une approche fondée sur les droits qui valorise la parole, l'action et la participation de tous, en particulier de ceux qui sont habituellement laissés pour compte. Cela implique l'analyse et la compréhension des normes traditionnelles, des

préjugés, des stigmates, des stéréotypes et des barrières susceptibles d'exclure les personnes sur la base du handicap, du genre, de l'ethnicité, de la foi, de l'orientation sexuelle ou de toute autre caractéristique. La promotion de l'inclusion est fondée sur une approche d'apprentissage ouvert et continu, où les praticiens interrogent les participants sur leurs aspirations et leurs motivations en matière d'apprentissage, ainsi que sur les méthodes qui peuvent renforcer au mieux leur contribution et leur bien-être. Une caractéristique de la promotion de l'inclusion est de combiner l'ouverture, la flexibilité et l'utilisation de diverses méthodes pour répondre aux besoins de différents apprenants à différents moments, tout comme l'utilisation d'une gamme variée de systèmes de retour d'information accessibles afin de pouvoir s'adapter et répondre à tous les apprenants. **Retour à :** [P59](#)

**Approche Fondée sur les Droits de la Personne (AFDP) :** approche basée sur cinq principes clés des droits humains : Participation, Responsabilisation, Non-discrimination et Égalité, Autonomisation et Légalité. Ces principes sont à la base de tous les traités internationaux relatifs aux droits humains et sont fondés sur la conviction commune que les droits de la personne sont :

- Universels : ils sont pour tous ; tous les êtres humains ont droit aux mêmes droits.
- Indissociables : ils ne peuvent pas être séparés les uns des autres.
- Interdépendants et étroitement liés : l'amélioration d'un droit fait progresser les autres, tandis que le refus d'un droit a un impact négatif sur les autres.

**Retour à :** [P74](#) [P75](#)

**Approche « à l'échelle de l'organisation » :** concept basé sur le principe qu'un lieu de travail inclusif et sain est un lieu où l'environnement, les politiques, les pratiques et la culture travaillent de concert pour garantir l'inclusion de tous. Cette approche souligne le besoin d'une plus grande collaboration et coordination entre les services et les unités au sein d'une organisation afin de fournir des solutions communes et globales aux problèmes d'accessibilité. Elle exige un engagement en faveur de l'accessibilité dans tous les domaines et à tous les niveaux d'une organisation, que ce soit en termes de stratégie, de services, de projets ou de processus. Une

approche holistique permet d'éliminer les doubles emplois, d'optimiser les ressources, de créer des synergies entre les équipes et les agences et de créer une culture d'apprentissage et d'amélioration continue en mettant l'accent sur la réalisation d'objectifs et de résultats possibles.

**Retour à :** [P13](#) [P17](#)

**Audit d'accessibilité :** ce terme désigne l'utilisation d'un certain nombre de tests et de méthodes normalisés pour déterminer quels éléments d'un environnement (physique ou numérique), d'un service ou d'une installation sont accessibles et quels éléments doivent être modifiés et améliorés. C'est une forme d'évaluation menée par des professionnels en accessibilité qui permet d'aider les organisations à évaluer les barrières, à mesurer la conformité aux normes d'accessibilité et à identifier des solutions pour améliorer l'accessibilité et la facilité d'utilisation pour toutes les personnes handicapées.

**Retour à :** [P17](#) [P27](#) [P36](#)

**Autonomie de vie :** concept utilisé pour décrire les approches permettant aux personnes handicapées de vivre dans des communautés en toute indépendance, autonomie et dignité. De telles démarches permettraient ou fourniraient toute une gamme de services d'aide aux personnes handicapées, y compris, si nécessaire, des services qui les aideraient à prendre des décisions.

**Barrières :** Lorsqu'elles sont abordées en relation avec les personnes handicapées, les barrières peuvent avoir un certain nombre de significations. Elles peuvent être des barrières structurelles, telles que des barrières physiques (escaliers, par exemple), structurelles en ce qui concerne la manière dont une société s'organise dans des domaines tels que les services d'aide et de protection sociale, les opportunités de posséder ou de contrôler les ressources et les prises de décision. Les barrières peuvent également être liées à des attitudes, par exemple les préjugés et les perceptions négatives à l'encontre des personnes handicapées peuvent créer des barrières qui entravent leur pleine et effective participation à la société.

**Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe :** accord volontaire, non contraignant adopté en mars 2015 qui reconnaît que l'État joue un rôle primordial dans la réduction du risque de catastrophe, mais

que cette responsabilité devrait être partagée avec les autres parties prenantes, notamment les autorités locales, le secteur privé et les autres acteurs. Avec ses sept objectifs et quatre priorités d'action, le cadre vise à réduire substantiellement le risque de catastrophe, les pertes en vies humaines et l'incidence sur les moyens de subsistance, la santé et les biens économiques, physiques, sociaux, culturels et environnementaux des personnes, des entreprises, des communautés et des pays.

**Communication Améliorée et Alternative (CAA)** : désigne les systèmes et fonctionnalités qui facilitent la communication pour les personnes qui ont des difficultés à parler. Ces méthodes sont variées et peuvent aller de l'utilisation de simples tableaux de lettres ou d'images (basse technologie) à la technologie informatique plus avancée. Cela comprend également les signes, les gestes, les mots écrits, les symboles et les livres d'images.

**Retour à :** [P39](#) [P71](#)

**Conception universelle** : est un concept qui vise à rendre la vie plus facile, plus saine et plus agréable pour tous. La conception universelle aide à comprendre et à reconnaître qu'il existe un large éventail d'aptitudes humaines et qu'elles varient au cours de la vie. Tout le monde connaît l'enfance, des périodes de maladie temporaire, des blessures et un âge plus avancé. En concevant à partir de cette diversité humaine, nous pouvons créer des objets, produits ou environnements qui seront inclusifs, rentables et plus faciles à utiliser par tous, sans avoir à les adapter, à les concevoir de manière spécialisée ou à recourir à de multiples solutions distinctes et coûteuses. La conception universelle favorise une conception aussi accessible et inclusive que possible, en tenant compte des dispositifs d'assistance pour certains groupes de personnes handicapées lorsque cela est nécessaire. N'importe quel service ou organisation peut intégrer et mettre en œuvre ce concept y compris dans la conception des politiques et des programmes. Le concept de conception universelle s'est répandu dans le monde entier et est utilisé de plusieurs manières différentes. De nouvelles idées et de nouvelles méthodes professionnelles ont été mises en œuvre, et un grand nombre de noms et de professionnels sont rattachés à ce concept, notamment : la conception pour tous, la conception inclusive, l'accessibilité universelle.

**Retour à :** [P13](#) [P16](#) [P25](#) [P27](#) [P48](#) [P74](#)

**Conception universelle de l'apprentissage (CUA)** : est une approche développée par [CAST](#), qui vise à rendre l'enseignement et l'apprentissage aussi inclusif que possible en tenant compte de la diversité et des différences entre les apprenants. Cette approche aide à créer des objectifs, des méthodes, du matériel et des évaluations d'apprentissage qui fournissent une approche souple et adaptée à l'enseignement et à l'apprentissage en incluant tout le monde. Elle repose sur trois principes fondamentaux : divers moyens de représentation, permettant aux apprenants d'acquérir des informations et d'apprendre selon différentes méthodes ; divers moyens d'expression, donnant aux apprenants plus d'un moyen de démontrer ce qu'ils ont appris ; et enfin, divers modes de participation, produisant des moyens et des opportunités plus variés pour motiver et exploiter ce qui incite et motive les gens à apprendre.

**Retour à :** [P59](#)

**Consentement libre et éclairé** : concept souvent utilisé en relation avec les clients recevant des prestations sociales ou des soins de santé. Cela signifie que les clients qui ont recours à des services doivent recevoir des informations complètes dans des formats accessibles afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées sur leur traitement et leurs services. Cela inclut tous les risques et préjudices potentiels connus et respecte aussi pleinement le droit d'une personne de refuser un service ou un traitement. Le consentement libre et éclairé est un élément essentiel de l'article 25 de la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH) en ce qui concerne les services de santé.

**Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH)** : la [CDPH](#) est un traité international des droits humains, qui protège les droits et la dignité des personnes handicapées. Les parties à la Convention (celles qui l'ont ratifiée) sont tenues de promouvoir, de protéger et de garantir aux personnes handicapées la pleine jouissance des droits humains.

**Développement inclusif** : veille à ce que les groupes marginalisés participent activement et bénéficient des processus et des résultats liés au développement, indépendamment de l'âge, du genre, du handicap, de l'état de santé, de



l'origine ethnique, de l'orientation sexuelle, du niveau de scolarité, de la religion ou de toute autre caractéristique. L'intention du développement inclusif est de remédier à l'accentuation des inégalités, et par conséquent de favoriser l'accès aux opportunités pour ceux qui sont exclus des retombées et des processus liés au développement.

**Discrimination :** la discrimination se produit lorsque, pour une raison injuste ou une attitude déplorable, des personnes sont traitées plus mal que d'autres. Cela implique le refus d'accorder à la personne les modifications ou les ajustements nécessaires qui lui permettent, dans une situation donnée, d'exercer et de jouir de ses droits fondamentaux de la même manière et au même titre que les autres personnes.

**Données désagrégées :** données qui ont été réparties par sous-catégories détaillées, par exemple en fonction de l'âge, du groupe marginalisé, du sexe, de la région, du niveau d'éducation. La désagrégation de données est essentielle pour révéler les inégalités et pour effectuer le suivi et le soutien des stratégies d'inclusion et d'égalité qui luttent contre la discrimination. En ce qui concerne la désagrégation des données et les droits de toutes les personnes handicapées, le [Groupe de Washington](#) a développé un ensemble de questions pour la collecte des données afin de veiller à ce que les statistiques, les politiques et les programmes nationaux soient réellement accessibles à toutes les personnes handicapées, conformément à [l'article 31 de la CDPH](#). **Retour à :** [P72](#)

**Égalité :** être respecté de manière égale et donner à chacun une chance égale d'accéder à tous les droits. Ce concept tient compte du fait que chaque personne est différente et peut avoir des besoins différents. Tous les êtres humains devront être traités comme tous les autres détenteurs de droits dans tous les domaines de la vie.

**Retour à :** [P74](#) [P75](#)

**Égalité des sexes :** désigne l'égalité des droits, des responsabilités et des opportunités entre les femmes et les hommes, les filles et les garçons. Cela ne signifie pas que les femmes et les hommes sont identiques, mais plutôt que les droits, les responsabilités et les opportunités des femmes et des hommes ne dépendent pas de leur identité de genre. L'égalité des sexes implique que les intérêts, les besoins et les

priorités des femmes et des hommes soient pris en compte et reconnaît la diversité des différents groupes, ou la diversité des femmes et des hommes. L'égalité des sexes n'est pas un enjeu réservé aux femmes, mais une question qui concerne aussi bien les hommes que les femmes. L'égalité entre les femmes et les hommes est considérée à la fois comme une question de droits humains et comme une condition préalable et un indicateur du développement durable. Pour plus de renseignements, consultez l'article 6 de la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH) et l'objectif 5 relatif aux Objectifs de Développement Durable (ODD).

**Élaboration de contenu Web :** processus de production de contenu qui soutiennent et font la promotion de votre présence en ligne. Cela commence généralement par votre site Web, mais le contenu Web peut inclure tout contenu en ligne qui vous représente ou représente votre organisation. Il se compose de textes, d'images, de contenu audio et de vidéos accessibles sur Internet. **Retour à :** [P36](#)

**Fonctionnalités d'accessibilité :** toute technologie accessible, technologie d'assistance et matériel et logiciels spécialisés qui sont intégrés ou ajoutés aux produits. Le but de ces fonctionnalités est de rendre la technologie plus facile à utiliser en répondant à une préférence de l'utilisateur, à un besoin de l'utilisateur ou en facilitant l'interaction de l'utilisateur avec la technologie.

**Formats accessibles :** informations disponibles dans des formats tels que, mais sans s'y limiter, le braille, les graphiques tactiles, les gros caractères, la synthèse vocale, la présentation orale, les fichiers électroniques compatibles avec des lecteurs d'écran, des vidéos sous-titrées ou en langue des signes, des icônes, des animations, ou des maquettes en 3D.

**Groupes sous-représentés :** ces groupes désignent les personnes appartenant à une minorité dont la voix ou la visibilité est moindre. Le mouvement de défense des droits des personnes handicapées, comme d'autres mouvements sociaux, n'est pas homogène. Certains groupes ont été historiquement sous-représentés ou plus difficiles à atteindre, comme les personnes sourdes et aveugles, les personnes ayant un handicap intellectuel, les personnes ayant un handicap

psychosocial et les personnes atteintes d'albinisme. Cela peut également inclure les personnes moins engagées dans les prises de décision, comme les femmes, les enfants, les personnes âgées et les personnes autochtones, ainsi que les minorités religieuses, ethniques, et celles avec d'autres caractéristiques, y compris la caste, la classe, l'orientation sexuelle, ou l'identité de genre. La situation sera différente selon les pays et les contextes. **Retour à :** [P16](#) [P74](#) [P75](#) [P98](#)

**Handicap :** Selon la CDPH, l'article 1 stipule que « par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ».

**Inclusion :** lorsque tous les individus participent à tous les aspects de la vie civile, politique, sociale et économique. Au niveau de l'État, c'est le processus par lequel les groupes habituellement marginalisés sont consultés et pris en compte dans toutes les décisions politiques et budgétaires. Le mouvement de défense des droits des personnes handicapées défend l'inclusion des personnes handicapées à tous les niveaux, en accord avec la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées, requérant aux États de respecter leurs obligations pour toutes les politiques publiques gouvernementales à l'échelle nationale et régionale.

**Intersectionnalité :** cette notion est issue de la théorie féministe. Elle met en lumière la complexité avec laquelle les formes multiples de discrimination s'entrecroisent. Le recoupement de différentes identités produit une expérience particulière d'oppression qui ne peut pas être expliquée de manière satisfaisante lorsque l'on se contente d'additionner le genre, plus l'ethnicité, plus la classe sociale, plus la sexualité. Par exemple, les types et formes de discrimination subis par un homme diplômé de classe moyenne ayant un handicap physique et vivant en Europe seront différents de ceux subi par une jeune femme avec des difficultés d'apprentissage et originaire d'un village rural d'Asie ou d'Afrique. Afin de parvenir à un développement inclusif, il est indispensable de faire une analyse complexe des différents types et formes de discriminations qui peuvent se recouper et ainsi contribuer à l'exclusion d'une personne.

**Langage centré sur la personne :** manière de communiquer basée sur l'importance d'affirmer et de définir la personne en premier, avant la déficience ou le handicap. **Retour à :** [P38](#)

**Le nouveau programme pour les villes :** a été adopté en octobre 2016 lors de la conférence des Nations unies sur le logement et le développement durable, également connu sous le nom de « Habitat III ». Il s'agit d'un document orienté vers l'action qui définit les normes et les principes à suivre en matière de développement urbain durable pour les 20 prochaines années. Il sert de guide et de référence pour un large éventail d'acteurs, dont les États, les responsables municipaux et régionaux, les bailleurs de fonds internationaux, les programmes des Nations unies ainsi que la société civile, y compris le secteur privé.

**Non-discrimination :** exige que les personnes soient traitées sur un pied d'égalité quelles que soient leurs caractéristiques particulières. Elle permet d'évaluer les critères apparemment neutres pouvant produire des effets qui pénalisent systématiquement les personnes avec telle ou telle caractéristique. La non-discrimination est un élément fondamental de l'Approche Fondée sur les Droits de la Personne et l'un des principes fondamentaux de la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées. **Retour à :** [P74](#) [P75](#)

**Normes :** document destiné à un usage commun et répété. Elles sont élaborées sur la base d'un consensus et approuvées par un organisme reconnu. Une norme définit des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats visant à atteindre un degré d'ordre ou un niveau de qualité optimal. Les normes sont volontaires et ne sont pas contraignantes, sauf si elles ont été adoptées par voie législative ou réglementaire. Les normes ISO sont approuvées au niveau international par des experts. **Retour à :** [P47](#)

**Objectifs de Développement Durable :** Ils ont été établis par les Nations Unies en septembre 2015. Il s'agit d'un projet commun qui comporte 17 objectifs mettant en évidence trois dimensions du développement : dimension économique, dimension sociale et dimension environnementale. Les gouvernements, les agences des Nations unies, les organisations non gouvernementales et un grand nombre d'autres

personnes ont convenu d'essayer de mettre fin à la pauvreté, de promouvoir la paix, de partager les richesses et de protéger la planète d'ici 2030. Ce projet est également connu sous le nom d'Agenda 2030.

### **Organisation de personnes handicapées (OPH) :**

Les organisations de personnes handicapées sont menées, dirigées et régies par des personnes handicapées qui plaident et militent en faveur des droits de leurs membres. Certaines OPH axent leur travail autour de certains types de handicap, d'autres, telles que les organisations faitières, représentent différents groupes de personnes handicapées. Certaines OPH se concentrent sur des questions spécifiques, comme les OPH axées sur le droit des femmes. D'autres se concentrent sur un intérêt particulier comme le sport. Certaines OPH se focalisent également sur les services ou offrent des opportunités d'emploi et de prêts. La définition générale d'une OPH est une organisation représentative ou un groupe de personnes handicapées, où les personnes handicapées constituent la majorité du personnel, de la direction, du conseil d'administration et des bénévoles à tous les niveaux de l'organisation. Pour plus d'informations sur ce qui constitue une OPH, veuillez-vous reporter à l'[Observation générale n° 7 de la CDPH](#) disponible dans de nombreuses langues et en version [facile à lire](#) et à comprendre.

**Retour à :** **P25**

**Politique d'accessibilité :** document évolutif qui définit les objectifs et les règles qu'une organisation doit mettre en place pour devenir plus accessible. Une politique doit être passée en revue et mise à jour chaque fois que les pratiques ou les procédures de l'organisation change. Par exemple, à mesure que vous progressez dans la mise en œuvre de votre plan pluriannuel d'accessibilité, vous devrez peut-être mettre à jour les politiques que vous avez rédigées ou en concevoir de nouvelles.

**Préjugé inconscient :** aussi connus sous le nom de préjugés implicites, sont les stéréotypes sociaux et les jugements hâtifs que nous portons inconsciemment sur les autres. Ils peuvent être basés sur nos croyances, nos normes sociales, nos interactions passées ou tout autre facteur. Les

préjugés inconscients affectent la façon dont nous percevons et interagissons avec les gens et les groupes sociaux et ils influencent nos décisions et nos comportements dans tous les aspects de la vie, sans que nous soyons toujours conscients de leur impact. Les préjugés les plus courants, dont ceux qui affectent la prise de décision, comprennent: le préjugé d'affinité, ou la tendance à favoriser les personnes qui nous ressemblent ; le préjugé de confirmation, lorsque nous cherchons à confirmer nos croyances, nos préférences ou nos jugements avec ceux qui nous ressemblent ; l'effet de halo, lorsque nous apprécions quelqu'un ou que nous partageons des traits similaires avec quelqu'un et que nous avons donc tendance à croire que tout est bon chez cette personne ; et le préjugé social ou de sympathie, lorsque nous avons tendance à partager le point de vue de la majorité ou d'une personne plus expérimentée que nous dans le but de maintenir l'harmonie<sup>1</sup>.

**Retour à :** **P59** **P74**

### **Procédures opérationnelles normalisées (PON) :**

ce sont des consignes détaillées et rédigées sur la façon d'exécuter les procédures organisationnelles courantes. Elles sont rédigées dans une langue simplifiée et fournissent des consignes étape par étape. Les PON sont utilisées dans tous les domaines opérationnels d'une organisation tels que les finances, la sécurité, les TIC, le marketing, et les RH. Elles servent à garantir que tout le personnel respecte systématiquement les procédures organisationnelles. Elles ont pour but de réduire les risques et de renforcer la conformité.

### **Professionnels en accessibilité :**

personnes ayant acquis des connaissances et des compétences interdisciplinaires, souvent à partir de leur expérience vécue, et qui promeuvent l'inclusion et la diversité à travers la mise en œuvre de normes, de codes et de législations relatifs à l'accessibilité et aux principes de conception universelle dans les environnements et les communautés. Les professionnels en accessibilité sont présents dans tous les domaines, dans toutes les disciplines et avec différents niveaux de certification ou de qualification.

**Retour à :** **P16** **P25**

1. Définitions des types de préjugés courants tirées de « In the Eye of the Beholder, avoiding the merit trap » (Question de perception, éviter le piège des qualités) <https://malechampionsofchange.com/wp-content/uploads/2016/08/MCC-CEW-Merit-Paper-FINAL.pdf>

**Réalisation progressive** : la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH) regroupe les droits civils et politiques ainsi que les droits économiques, sociaux et culturels. Elle exige également des États parties qu'ils assurent et favorisent la pleine réalisation de ces différents droits. Toutefois, une distinction existe entre la réalisation immédiate et progressive de ces droits. Les États parties à la CDPH sont tenus de mettre immédiatement en œuvre les droits civils et politiques. Les droits civils et politiques sont couverts par le droit à la vie ([article 10](#)), le droit à une reconnaissance de la personnalité juridique dans des conditions d'égalité ([article 12](#)), le droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence et à la maltraitance ([article 16](#)) et le droit de participer à la vie politique et publique ([article 29](#)). L'aménagement raisonnable ([article 2](#)) et la non-discrimination ([article 5](#)) sont également considérés comme des droits à caractère immédiat.

En revanche, les États parties à la CDPH peuvent mettre progressivement en œuvre les droits économiques, sociaux et culturels au fil du temps. Ces droits sont essentiels pour les personnes handicapées et contribuent à fixer les conditions d'accès, d'entrée et de participation des personnes handicapées au sein de la société. Ils permettent aux personnes handicapées de mener une vie véritablement indépendante et de participer aux activités de leur communauté. Les droits économiques, sociaux et culturels ont été inclus dans la CDPH et adaptés pour faire face aux divers obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leur quête d'indépendance et d'intégration. Les droits économiques, sociaux et culturels comprennent le droit à l'éducation ([article 24](#)), le droit au travail ([article 27](#)), le droit à un niveau de vie adéquat ([article 28](#)) et le droit à la santé ([article 25](#)). Ces droits reflètent un mélange du principe de non-discrimination et d'obligations à caractère plus progressif.

**Mieux reconstruire** : approche associée à la reconstruction à la suite de catastrophes naturelles qui vise à assurer la résilience des communautés en reconstruisant de manière plus sûre, durable et inclusive.

**Société civile** : terme utilisé pour décrire les acteurs non étatiques (individus ou groupes qui ne font pas partie du gouvernement). Une société civile est composée d'un vaste éventail de personnes et de groupes tels que des organisations caritatives ou à but non lucratif, des groupes d'entraide, des syndicats, des organisations de peuples autochtones, des groupes confessionnels et de nombreux autres groupes militants qui défendent les droits. Les organisations de personnes handicapées (OPH) ont un rôle important à jouer en tant que composante de la société civile.

**Traité de Marrakech** : accord international qui a été adopté en 2013 et ajouté à l'ensemble des traités internationaux sur le droit d'auteur administrés par l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI). Il revêt une dimension humanitaire et de développement social évidente et son principal objectif est de faciliter l'accès aux œuvres publiées pour les personnes non voyantes, malvoyantes ou autrement dans l'incapacité d'accéder au contenu imprimé.

**Retour à :** [P39](#)

**Technologie d'assistance** : toute technologie d'information et de communication, tout produit, dispositif, équipement et service connexe utilisé pour maintenir, augmenter ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes ayant des besoins ou des handicaps spécifiques.

**Retour à :** [P43](#)

**Texte alternatif (ou texte alt)** : Il s'agit d'un texte décrivant un contenu visuel autre que du texte, tel que des photographies, des graphiques, des images, des diagrammes, des tableaux, afin que leur contenu et leur fonction puissent être lus par les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.

**Retour à :** [P38](#)

**Viabilité environnementale** : repose sur un principe simple, à savoir que tout ce dont nous avons besoin pour notre survie et notre bien-être dépend, directement ou indirectement, de notre environnement naturel. La viabilité crée et maintient les conditions dans lesquelles l'homme et la nature peuvent cohabiter de manière harmonieuse et productive, afin de répondre aux besoins sociaux, économiques et autres des générations actuelles et futures.

# Les 7 principes de la conception universelle

La conception universelle obéit à 7 principes qui visent à orienter la conception des environnements, des produits et des communications :



Ces sept principes peuvent être appliqués pour évaluer les conceptions existantes, guider le processus de conception et éduquer les concepteurs et les consommateurs sur les caractéristiques et les environnements de produits les plus utilisables. Consultez le Centre de conception universelle pour plus d'informations.

## Principe no 1 : Utilisation équitable

Conception utile et commercialisable pour des personnes ayant des capacités diverses

### Lignes directrices :

- Fournir les mêmes moyens d'utilisation à tous les utilisateurs : identiques dans la mesure du possible, équivalents dans le cas contraire.
- Éviter la ségrégation ou la stigmatisation des utilisateurs.
- Les dispositions relatives au respect de la vie privée, à la sécurité et à la protection doivent être accessibles à tous les utilisateurs de manière équitable.
- Faire en sorte que la conception soit attrayante pour tous les utilisateurs.

## Principe no 2 : Flexibilité d'utilisation

Conception adaptée à un large éventail de préférences et de capacités individuelles

### Lignes directrices :

- Offrir un choix de méthodes d'utilisation.
- Adapter l'accès et l'utilisation aux droitiers ou aux gauchers.
- Contribuer à l'exactitude et à la précision de l'utilisateur.
- Permettre l'adaptation au rythme de l'utilisateur.

## Principe no 5 : Tolérance à l'erreur

Conception qui minimise les dangers et les répercussions négatives des actions accidentelles ou involontaires

### Lignes directrices :

- Disposer les éléments de manière à minimiser les risques et les erreurs : éléments les plus utilisés, les plus accessibles ; éléments dangereux éliminés, isolés ou protégés.
- Fournir des avertissements sur les dangers et les erreurs.
- Fournir des fonctions de sécurité.
- Dissuader les actions inconscientes dans les tâches qui exigent un degré de vigilance.

## Principe no 6 : Faible effort physique

Conception qui peut être utilisée de manière efficace, confortable et avec un minimum de fatigue

### Lignes directrices :

- Permettre à l'utilisateur de maintenir une position naturelle du corps.
- Utiliser des forces opérationnelles raisonnables.
- Réduire au minimum les actions répétitives.
- Minimiser l'effort physique prolongé.

## Principe no 3 : Utilisation simple et intuitive

Conception facile à comprendre, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques ou du niveau de concentration de l'utilisateur

### Lignes directrices :

- Supprimer toute complexité inutile.
- Être cohérent vis-à-vis des attentes et de l'intuition des utilisateurs.
- Prendre en compte un large éventail de compétences linguistiques et de capacités de lecture et d'écriture.
- Faire en sorte que les informations soient conformes à leur importance.
- Fournir des conseils et un retour d'information efficaces pendant et après l'exécution des tâches.

## Principe no 4 : Information perceptible

Conception qui communique efficacement les informations nécessaires à l'utilisateur, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de l'utilisateur

### Lignes directrices :

- Avoir recours à différents modes (pictural, verbal, tactile) en cas de présentation répétitive d'informations essentielles.
- Offrir un contraste suffisant entre les informations essentielles et leur environnement.
- Optimiser la « lisibilité » des informations essentielles.
- Distinguer les éléments de manière à ce qu'ils puissent être décrits (par exemple, qu'il soit facile de fournir des instructions ou des indications).
- Assurer la compatibilité avec un ensemble de techniques ou de dispositifs utilisés par les personnes ayant des capacités sensorielles réduites.

## Principe no 7 : Taille et espace pour l'approche et l'utilisation

Conception prévoyant une taille et un espace adéquats pour l'approche, la portée, la manipulation et l'utilisation, indépendamment de la taille, de la posture ou de la mobilité de l'utilisateur

### Lignes directrices :

- Fournir à tout utilisateur assis ou debout une ligne de vue dégagée sur les éléments importants.
- Faire en sorte que tous les éléments soient facilement accessibles à tout utilisateur assis ou debout.
- Tenir compte des différences de taille de mains et de poignées.
- Prévoir un espace suffisant pour l'utilisation d'appareils d'assistance ou d'aide personnelle.

En plus des considérations relatives à l'utilisabilité, les concepteurs doivent également intégrer d'autres considérations telles que les préoccupations économiques, techniques, culturelles, de genre et environnementales dans leurs processus de conception. Ces principes fournissent aux concepteurs des conseils pour mieux intégrer des fonctionnalités qui répondent aux besoins du plus grand nombre d'utilisateurs possible.

