Outil d’évaluation

**DÉTERMINEZ SI VOTRE PROGRAMME OU SERVICE EST ACCESSIBLE ET INCLUSIF…**

La conception axée sur l’inclusion vous donne les moyens d’entrer en contact avec un plus grand nombre de personnes dotées d’un large éventail de capacités.

La première étape de ce processus consiste à comprendre la façon dont les personnes vivent avec leur handicap et les obstacles à la prestation de services qui leur causent des difficultés. Il peut s’agir de difficultés sur le plan physique, technologique, comportemental ou communicationnel, ou de politiques et de pratiques qui ne sont pas appliquées ou qui devraient être modifiées.

L’**outil d’évaluation** est conçu pour vous aider à évaluer, dans une certaine mesure, si votre programme ou service gouvernemental est accessible aux personnes ayant un handicap ou une - limitation fonctionnelle.

**Comment a‑t‑il été conçu?**

Une série de questions a été élaborée pour évaluer l’accessibilité des services offerts aux clients (en personne, par téléphone ou en ligne) ainsi que le caractère inclusif des pratiques de conception des services.

**Comment faire pour l’utiliser?**

Pour réaliser l’exercice, il suffit de répondre à toutes les questions en cochant les cases « Oui » ou « Non ».

**Que découvrirez‑vous?**

Les questions auxquelles vous répondrez « **Oui** » permettront de dresser une liste des **pratiques existantes** qui démontrent l’accessibilité de votre programme ou service à la clientèle.

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

**SERVICE À LA CLIENTÈLE (selon le mode de prestation)**

# **SERVICE À LA CLIENTÈLE EN PERSONNE**

## **ENVIRONNEMENT PHYSIQUE**

| **Votre bureau ou centre de service est‑il situé dans un local…** | **Oui** | **Non** |
| --- | --- | --- |
| qui est conforme à tous les codes du bâtiment applicables, notamment :   * au Code du bâtiment de 2010 de l’Organisation internationale de normalisation (ISO); * au Code national du bâtiment; * au code provincial du bâtiment; * aux règlements municipaux; * aux autres normes d’aménagement intérieur, le cas échéant? |  |  |
| qui a été évalué en fonction des normes d’accessibilité et des codes du bâtiment les plus récents (en 2019)? |  |  |
| qui se trouve dans un édifice qui dispose d’un stationnement à proximité |  |  |
| est accessible par transport en commun? |  |  |
| où l’aire de service fait l’objet d’une évaluation quotidienne de l’accessibilité (c.‑à‑d. suivi des travaux de rénovation effectués par la ville ou dans l’édifice, mise à l’essai des dispositifs d’ouverture automatique des portes, vérification des passages piétonniers pour veiller à ce qu’aucun objet n’obstrue le passage et à ce que la neige ait été enlevée)? |  |  |
| où les poignées de porte, les commandes murales et les écriteaux sont installés à une hauteur et à une distance appropriées? |  |  |
| qui dispose de salles de bain accessibles? |  |  |

| **Comme une situation d’urgence peut se produire pendant que des clients se trouvent dans votre établissement, pouvez‑vous nous dire si...** | **Oui** | **Non** |
| --- | --- | --- |
| vous disposez d’enseignes de sortie faciles à repérer? |  |  |
| vous disposez de systèmes d’alarme sonore? |  |  |
| vous disposez de systèmes d’alarme visuelle? |  |  |
| vous avez prévu une zone de refuge pour les personnes qui pourraient avoir besoin d’aide? |  |  |
| vous offrez de l’aide aux clients en cas d’urgence? |  |  |

## **AIRE D’ATTENTE**

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

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

## **TRANSACTIONS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE**

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

| **Lorsque des postes de travail informatisés sont à la disposition des clients…** | **Oui** | **Non** |
| --- | --- | --- |
| Avez-vous des lecteurs d’écrans? |  |  |
| Offrez-vous des modes ajustables (*zoom*) pour le visuel de l’écran? |  |  |
| offrez‑vous des écrans tactiles et ajustables avec des options « Lisez‑moi »? |  |  |
| les logiciels sont‑ils compatibles avec des dispositifs d’aide personnels (p. ex. l’utilisation d’un pointeur ou d’une manette au lieu d’une souris)? |  |  |

# **SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR TÉLÉPHONE**

| **Pour les personnes qui demandent une aide spéciale…** | **Oui** | **Non** |
| --- | --- | --- |
| disposez‑vous d’un appareil de télécommunication pour sourds (ATS)? |  |  |
| disposez‑vous d’un système de rappel automatique? |  |  |
| disposez‑vous d’un menu téléphonique offrant l’option d’appuyer sur le « 0 » pour obtenir de l’aide immédiate? |  |  |
| disposez‑vous d’un système de réponse vocale interactive (RVI) qui permet de progresser rapidement dans le processus de mise en attente et d’adapter les options offertes pour le soutien des clients? |  |  |

# **SERVICE À LA CLIENTÈLE EN LIGNE**

| **Pour les personnes atteintes d’un handicap ou d’une incapacité fonctionnelle qui préfèrent utiliser le Web comme mode de prestation, votre site Web…** | **Oui** | **Non** |
| --- | --- | --- |
| respecte‑t‑il les Règles pour l’accessibilité des contenus Web 2.1 (WCAG) et est‑il conforme à la norme AA, par exemple :   * les images sont accompagnées de texte de remplacement; * les éléments audio et vidéo ne jouent pas automatiquement; * les éléments visuels ne clignotent pas plus de trois fois par seconde; * il est possible d’agrandir le site jusqu’à 200 %; * le site ne contient aucun piège au clavier; * le mode survol ou cible de saisie ne perturbe pas l’utilisation? |  |  |
| présente-t‑il du contenu entièrement rédigé en langage clair et simple? |  |  |
| est‑il compatible avec les dispositifs d’aide utilisés à la maison par les clients (p. ex. les lecteurs d’écran, ou les dispositifs et les logiciels de communication)? |  |  |
| possède‑t‑il des fonctions réglables, comme l’agrandissement, pour aider les utilisateurs ayant une basse vision? |  |  |
| prend‑il en charge les lecteurs de média qui permettent d’afficher des sous‑titres et qui offrent des options audio prévoyant notamment le réglage de la taille et de la couleur pour les personnes malentendantes ou ayant une basse vision? |  |  |
| contient‑il des vidéos avec des sous‑titres ou des transcriptions écrites? |  |  |
| offre‑t‑il une option de clavardage en direct avec une fonction vidéo (p. ex. un préposé à l’accueil ou un agent de service travaillant dans un milieu sécurisé)? |  |  |
| contient‑il des icônes ou des images avec des mots (pas seulement des mots) permettant de retrouver l’information plus facilement et rapidement? |  |  |

| **Pour les personnes qui ont besoin de plus de temps pour traiter ou retenir des renseignements, vos formulaires de demande en ligne…** | **Oui** | **Non** |
| --- | --- | --- |
| permettent‑ils le remplissage automatique des champs pour éviter aux personnes de devoir retaper les mêmes renseignements? |  |  |
| peuvent‑ils être remplis sans restriction de temps pour permettre de prendre des pauses ou de récupérer ce qui est déjà fait à une date ultérieure (p. ex. l’option « enregistrer pour plus tard »)? |  |  |
| contiennent‑ils une barre de progression pour que les clients puissent facilement suivre chaque étape et comprendre où ils en sont dans le processus? |  |  |

**PRATIQUES DE CONCEPTION DE SERVICES INCLUSIFS**

# **COMMUNICATIONS**

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

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

# **RÉTROACTION ET MOBILISATION**

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

# **CONCEPTION DES POLITIQUES**

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

# **FORMATION ET CULTURE**

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

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