

# DIFFICULTÉS VERSUS APPRENTISSAGES



## Avancer un pas à la fois

Ce n'est pas parce que vous avez rencontré des difficultés dans la mise en place de mesures d'accessibilité que vous devez tout abandonner.

Chaque geste fait une différence significative dans la vie d'une grande partie de la population. L'accessibilité universelle, c'est avant tout un réflexe à développer !

**Une personne qui n'a jamais fait d'erreur est une personne qui ne fait rien.** L'expérience s'acquiert à force de pratiquer.

Prévoyez un moment avec chaque membre de l'équipe ayant participé du début à la fin du projet. Échangez sur votre expérience, sur vos apprentissages et sur les nouvelles pratiques à maintenir.



## Valoriser l'évaluation

Ce n'est pas parce que vous avez peur des critiques négatives que vous pouvez éviter d'évaluer la satisfaction de votre clientèle.

Voyez-la plutôt comme une opportunité pour les personnes de s'exprimer de façon constructive. L'évaluation permet de constater ce qui a été apprécié et ce qui doit être amélioré. Les 3 dimensions inévitables à évaluer sont : **le site, la communication et les attitudes.**

Au regard de ces 3 dimensions, l'analyse du sondage devrait indiquer comment les personnes peuvent :

- Accéder physiquement aux aménagements extérieurs et intérieurs ;
- Accéder à l'information et savoir la réutiliser ;
- Se déplacer sécuritairement ;
- S'orienter facilement grâce à la signalisation ;
- Accomplir la tâche facilement ;
- Obtenir la mesure au moment de son choix ;
- Bénéficier d'un service de qualité.



Difficultés rencontrées	Pistes à explorer
<p><b>Vous avez reçu une critique négative de l'accessibilité :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Demander une évaluation de l'accessibilité d'un service public auprès de la <a href="#">Brigade AXECIBLE</a> (en personne, au téléphone ou sur Internet).</li><li>⇒ Utiliser l'application « Simulation » du ROPPHL.</li><li>⇒ Suivre une formation (voir la <a href="#">fiche besoin de formation</a>).</li></ul>
<p><b>- pour vos documents ou votre site Internet ;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demander à des personnes ayant la limitation concernée de valider vos documents ou votre site Internet pour comprendre les obstacles et trouver les solutions.</li><li>• Demander une <a href="#">évaluation d'accessibilité du Web</a>.</li><li>• Demander une évaluation de l'accessibilité de vos documents.</li></ul>
<p><b>- pour vos aménagements ;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demander à des personnes ayant la limitation concernée de valider votre parcours et de proposer des pistes d'amélioration.</li><li>• Demander un atelier de sensibilisation à <a href="#">Société Logique</a>.</li><li>• Contacter des spécialistes en déplacement d'un centre de réadaptation de la déficience concernée.</li><li>• Sécuriser vos installations afin que personne ne se blesse.</li></ul>
<p><b>- pour les attitudes du personnel ou des bénévoles.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulter la section <a href="#">Attitudes</a> du répertoire Ressources AXECIBLE.</li><li>• Contacter les <a href="#">organismes membres du ROPPHL</a> pour obtenir des stratégies d'intervention avec certaines personnes.</li></ul>
<p><b>Vous avez sous-estimé les coûts d'accessibilité :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Consulter la partie planification et budget de l'application « Accompagnement des partenaires » du ROPPHL.</li><li>• Contacter des <a href="#">spécialistes en accessibilité Web</a>.</li><li>• Contacter des <a href="#">spécialistes en design universel</a>.</li></ul>
<p><b>- pour vos communications ;</b></p> <p><b>- pour vos aménagements.</b></p>	
<p><b>Vous avez un important roulement de personnel.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Utiliser l'application « Accompagnement des partenaires » du ROPPHL.</li><li>⇒ Renouveler les formations régulièrement (voir la <a href="#">fiche besoin de formation</a>).</li><li>• Nommer des responsables en accessibilité.</li><li>• Rédiger des procédures ou des guides pour assurer la continuité des pratiques en accessibilité dans votre organisation.</li></ul>