ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

COHORTE ACE – AUTOMNE 2026

Conversations sur l'accessibilité

Guide pour répondre aux questions, aux préoccupations et aux réticences

Comment utiliser ce guide

Les conversations sur l'accessibilité ne se déroulent pas toujours comme prévu. Une personne peut avoir des questions, être en désaccord ou s'inquiéter des coûts, du temps, de l'équité ou de l'ampleur des changements nécessaires.

Ce guide peut vous aider à répondre sans vous mettre sur la défensive ni avoir l'impression que vous devez avoir toutes les réponses.

Une approche simple :

1. **Écouter :** Quelle est la véritable préoccupation de la personne?
2. **Reconnaître :** Montrez que vous avez entendu la question ou la préoccupation.
3. **Recadrer :** Ramenez la conversation à l'accès, à la participation et à l'élimination des obstacles.
4. **Aller de l'avant :** Concentrez-vous sur ce que vous pouvez apprendre ou faire ensuite.

> **Vous n'avez pas besoin de gagner le débat. L'objectif est de maintenir le dialogue ouvert et de le faire avancer.**

Lorsque la conversation devient défensive

Essayez d'éviter de :

- argumenter
- faire honte à une personne
- supposer que la résistance signifie qu'une personne ne se soucie pas de l'accessibilité
- surcharger la personne de faits
- essayer de tout régler en une seule conversation

Essayez plutôt de :

- rester curieux ou curieuse
- demander ce qui se cache derrière la préoccupation
- reconnaître les défis pratiques
- ramener la conversation aux personnes et aux obstacles
- vous concentrer sur une prochaine étape

ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

Nous devons chercher à comprendre la résistance plutôt que d'essayer simplement de la surmonter avec davantage de messages.

Questions et préoccupations courantes — et pistes de réponse

1. « Cela va coûter trop cher. »

La personne peut s'inquiéter du budget, des ressources ou de devoir apporter immédiatement des changements importants.

Pour faire avancer la conversation : « De quels renseignements aurions-nous besoin pour mieux comprendre les coûts possibles avant de prendre une décision? »

2. « Nous n'avons reçu aucune plainte. »

La personne peut croire que l'absence de plaintes signifie qu'il n'y a pas d'obstacles.

Pour faire avancer la conversation : « Une question que nous pourrions nous poser est la suivante : avons-nous réellement créé des occasions pour que les personnes puissent nous faire part de leur expérience? »

3. « Nous traitons tout le monde de la même façon. »

La personne peut croire que traiter tout le monde de la même façon est la manière la plus juste d'agir, ou craindre que les mesures d'accessibilité accordent un avantage à certaines personnes

Pour faire avancer la conversation : « L'objectif n'est pas d'avantager qui que ce soit. Il s'agit de réduire les obstacles qui empêchent certaines personnes d'avoir une chance égale de participer.»

ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

4. « Les personnes ne peuvent-elles pas simplement demander de l'aide? »

La personne peut considérer le soutien individuel comme la meilleure façon de répondre aux besoins d'accessibilité, sans nécessairement voir les obstacles qui pourraient être éliminés dès le départ.

Pour faire avancer la conversation : « Le soutien individuel est important, mais il est aussi utile de se demander si nous pouvons éliminer l'obstacle dès le départ. Que pourrions-nous changer pour que moins de personnes aient besoin de demander une solution de rechange? »

Une formule simple pour la conversation

Écouter, reconnaître, recadrer, explorer

Approche	Exemple
Écouter	« Pouvez-vous m'en dire plus sur ce qui vous préoccupe? »
Reconnaître	« Je comprends pourquoi cela peut sembler difficile. »
Recadrer	« Une chose que nous essayons de mieux comprendre, c'est s'il existe des obstacles que nous n'avons pas encore remarqués. »
Explorer	« Qu'est-ce qui nous aiderait à en apprendre davantage avant de décider quoi faire? »