ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

COHORTE D'AUTOMNE ACE

Qui fait quoi en matière d'accessibilité?

Un guide pratique sur la responsabilité partagée, la clarté des rôles et la responsabilisation.

À propos de cet outil

Cet outil adapte des idées tirées de ressources sur l'accessibilité, notamment de ressources axées sur l'accessibilité numérique et Web, afin qu'elles puissent être utilisées dans l'ensemble du milieu de travail. Les sources sont indiquées à la fin.

L'accessibilité à 360°

L'accessibilité peut se manifester dans le leadership, l'emploi, les réunions, la technologie, les communications, les achats, les espaces physiques, les politiques, la formation, les services et la culture du milieu de travail.

L'accessibilité est une responsabilité partagée, mais chaque personne a un rôle différent. Des rôles clairs aident les gens à savoir par où commencer, qui mobiliser et vers qui se tourner lorsqu'un soutien supplémentaire est nécessaire.

Qui fait quoi?

Les rôles dans l'organisation	
Tout le monde	Adopter des pratiques accessibles, signaler les obstacles, écouter, apprendre et aider les personnes à obtenir le soutien dont elles ont besoin.
Direction	Établir les priorités, attribuer les responsabilités, fournir l'autorité et les ressources nécessaires et examiner les progrès.
Gestionnaires et RH	Soutenir des pratiques d'emploi accessibles, les mesures d'adaptation, le travail au quotidien, les politiques et le soutien aux membres du personnel.
Communications et numérique	Intégrer l'accessibilité au contenu, aux documents, aux événements, aux sites Web, aux logiciels, aux formulaires et aux technologies utilisées au travail.
Installations et approvisionnement	Tenir compte de l'accessibilité dans les espaces physiques, les activités, la planification des

ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

Les rôles dans l'organisation	
	mesures d'urgence, les achats, les fournisseurs et les contrats.
Responsable / comité de l'accessibilité	Coordonner les priorités, mettre les personnes en relation, transmettre des conseils et suivre les progrès — sans assumer tout le travail lié à l'accessibilité.

Diriger, soutenir ou contribuer?

La responsabilité en matière d'accessibilité peut être partagée, mais cela ne signifie pas que tout le monde a la même responsabilité pour chaque action.

Trois façons de participer	
DIRIGER	Veille à ce que l'action progresse et possède, ou peut obtenir, l'autorité nécessaire pour prendre des décisions.
SOUTENIR	Contribue activement à réaliser le travail et apporte les responsabilités, les compétences ou l'expertise nécessaires.
CONTRIBUER	Apporte les connaissances, les points de vue ou l'expérience nécessaires pour prendre une bonne décision.

Inclure les personnes touchées par la décision

Les personnes qui rencontrent des obstacles possèdent des connaissances importantes sur la façon dont les politiques, les pratiques, les espaces, les technologies et les services fonctionnent concrètement dans le milieu de travail. Incluez les personnes touchées lorsque vous cernez les obstacles, établissez les priorités, élaborez ou mettez à l'essai des solutions et vérifiez si les changements fonctionnent.

Demander le point de vue des personnes ne les rend pas responsables de corriger les obstacles qu'elles rencontrent. L'organisation demeure responsable de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles.

ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

Une action, différents rôles

Exemple : améliorer un processus d'embauche	
Diriger	Les RH / l'équipe Personnes et culture coordonnent le travail.
Soutenir	Les gestionnaires responsables de l'embauche et l'équipe des Communications aident à mettre à jour les pratiques et le matériel.
Contribuer	Les personnes candidates, les membres du personnel en situation de handicap ou les partenaires en accessibilité partagent leurs points de vue.
Approuver / fournir des ressources	Un membre de la haute direction approuve les changements aux politiques, le temps du personnel ou les ressources, au besoin.

Une action en matière d'accessibilité peut mobiliser plusieurs personnes, mais il doit être clair qui est responsable de la faire avancer.

Un obstacle a été repéré. Par où commencer?

Vous n'avez pas besoin de savoir exactement qui est « responsable » d'un obstacle avant de le signaler. Commencez par la personne ou l'équipe qui y est le plus directement liée.

1. À quoi l'obstacle est-il lié?

Pensez à :	
Emploi ou mesures d'adaptation	RH / Personnes et culture
Site Web, logiciels, formulaires ou technologie	TI / Numérique
Documents, médias sociaux ou information publique	Communications / Contenu
Bâtiment, espace de travail ou environnement physique	Installations / Opérations
Achat, produit, service ou fournisseur	Approvisionnement
Travail quotidien, réunions ou pratiques d'équipe	Gestionnaire / Responsable d'équipe

ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

Pensez à :	
Plusieurs domaines, ou vous n'êtes pas certain	Responsable / comité de l'accessibilité, gestionnaire ou autre personne-ressource désignée

2. Qui doit participer?

Posez trois questions	
Qui devrait DIRIGER?	Qui est le plus près de la décision, du processus ou de l'action qui doit changer?
Qui devrait SOUTENIR?	Quel rôle, quelles responsabilités ou quelle expertise sont nécessaires?
Qui devrait CONTRIBUER?	Qui est touché, et quel point de vue pourrait manquer?

3. La personne responsable peut-elle agir?

Vérifiez l'autorité, les ressources et les connaissances	
OUI	Agissez, puis vérifiez si cela a aidé : Agir → Vérifier → Apprendre → Améliorer.
NON	Demandez du soutien ou faites appel à une personne qui peut fournir l'autorité, les ressources ou l'expertise nécessaires.
Toujours pas clair?	Signalez l'obstacle à une personne qui peut attribuer la responsabilité et aider à faire avancer le dossier.

Si vous n'êtes pas la bonne personne, aidez à établir le lien. La personne qui repère un obstacle ne devrait pas avoir à naviguer seule dans l'organisation.

Cartographier les responsabilités en matière d'accessibilité dans votre organisation

Une même personne peut remplir plusieurs rôles. Ce qui compte, c'est que les gens comprennent qui fait quoi et vers qui se tourner lorsqu'ils ont besoin de soutien.

Domaine d'accessibilité	Diriger	Soutien / personnes contributrices	Décisionnaire / ressources	Où obtenir de l'aide
Recrutement et emploi				

ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

Domaine d'accessibilité	Diriger	Soutien / personnes contributrices	Décisionnaire / ressources	Où obtenir de l'aide
Communications et contenu				
Accessibilité numérique				
Espaces physiques				
Approvisionnement				
Politiques et planification				

Repérer les lacunes

Examinez votre carte et demandez-vous	
Responsabilités claires	Y a-t-il un domaine sans personne clairement responsable, ou une personne qui assume trop de responsabilités?
Prise de décision	Les gens savent-ils qui peut prendre des décisions et fournir des ressources?
Suivi	Les obstacles sont-ils transférés d'une équipe à l'autre sans être réglés?
Participation et soutien	Les personnes touchées participent-elles de façon significative, et le personnel sait-il vers qui se tourner pour obtenir de l'aide?

Choisir un point de départ

Vous n'avez pas besoin de tout revoir en même temps. Choisissez une responsabilité ou un processus qui gagnerait à être clarifié.

ACCESSIBILITY
CONFIDENT EMPLOYERS
(ACE)

De la clarté à l'action	
Une responsabilité ou un processus que nous voulons clarifier	
Pourquoi faut-il clarifier cet élément?	
Qui devrait diriger?	
Qui devrait soutenir ou contribuer?	
Qui peut fournir l'autorité ou les ressources nécessaires?	
Comment les gens sauront-ils vers qui se tourner pour obtenir du soutien?	
Quelle sera notre prochaine étape?	
Quand vérifierons-nous si cela fonctionne?	

Trois questions à garder en tête

Gardez ces questions en tête	
Quel est mon rôle?	Comment puis-je prévenir ou éliminer les obstacles dans mon travail quotidien?
Qui d'autre doit participer?	Quel rôle, quelle expertise ou quelle expérience sont nécessaires?
Que faire si nous ne pouvons pas régler la situation nous-mêmes?	Qui peut fournir l'autorité, l'expertise ou les ressources nécessaires pour faire avancer le dossier?

Sources

~~Les~~ ressources ARRM du W3C sont des versions préliminaires en cours d'élaboration axées sur l'accessibilité Web. ACE a adapté certains concepts pertinents afin de les appliquer plus largement à l'accessibilité en milieu de travail.

W3C WAI — Rôles liés à l'accessibilité
W3C WAI — Arbre décisionnel pour cartographier les rôles et responsabilités en matière d'accessibilité
Vispero — Qui est responsable de l'accessibilité numérique?
Deque — Bâtir une culture d'accessibilité : rôles de leadership