

Note de bonnes pratiques

Cadre
environnemental et
social pour les
opérations de FPI

Non-discrimination et handicap

Première édition
Publiée en juin 2018

Afshan Khawaja (OPSES) et Anne-Katrin Arnold (OPSES) ont dirigé le travail global de préparation de la présente note de bonnes pratiques avec l'aide d'une équipe constituée de Charlotte Vuyiswa McClain-Nhlapo (GSUGL), Janet Lord (American University), Elizabeth Smith (OPSES), Maria Elena Garcia Mora (GSU04) et Colin Scott (OPSES). La présente note s'appuie sur les informations recueillies dans le cadre d'ateliers tenus par la Banque mondiale à Tokyo en février 2016, à Vienne en juin 2016 et à Berlin en juin 2017 avec des experts internationaux de l'évaluation des impacts sociaux et du handicap. Ces ateliers étaient financés en partie par le Nordic Trust Fund.

Abréviations

CRDPH	Convention relative aux droits des personnes handicapées (Nations Unies)
CES	Cadre environnemental et social
ESS	Évaluation environnementale et sociale
FPI	Financement de projets d'investissement
NES	Normes environnementales et sociales (NES n ^{os} 1–10)
PEES	Plan d'engagement environnemental et social
PES	Politique environnementale et sociale
PMPP	Plan de mobilisation des parties prenantes
TIC	Technologies de l'information et de la communication

Accessibilité :	Mesure dans laquelle l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, est assuré à tous, y compris aux personnes handicapées.
Personnes handicapées :	La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH) entend par « personnes handicapées » « 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 ».
Discrimination :	La CRDPH entend par « discrimination fondée sur le handicap » « toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres ».
Hiérarchie d'atténuation :	L'approche de la hiérarchie d'atténuation permet de prévoir et d'éviter, de réduire, de minimiser ou d'atténuer les impacts d'un projet et d'en neutraliser ou compenser les impacts résiduels.
Aménagement raisonnable :	La CRDPH entend par « aménagement raisonnable » « les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induue apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales ».
Accès universel :	Un accès sans restriction pour tous, sans considération d'âge ni de capacité, qui devrait être pris en compte dans la conception de nouvelles installations et dans l'examen d'installations existantes.
Directive de la Banque mondiale :	Directive traitant des risques et impacts d'un projet sur les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.

Table des matières

1. Introduction
Cadre environnemental et social Error! Bookmark not defined.
Non-discrimination et handicap dans le cadre de la gestion environnementale et sociale
2. Cadrage
Phase du cadrage
Questions clés
Termes de référence
Inventaire des parties prenantes
Données
3. Évaluation
Phase d'évaluation
Indicateurs de référence
Régions fragiles ou touchées par un conflit
Recommandations relatives à l'éthique et à la sécurité
Hiérarchie d'atténuation
Mesures différenciées
4. Mise en œuvre, suivi et évaluation
Mise en œuvre
Suivi
Évaluation
5. Mobilisation des parties prenantes et information
Suivi
Planification de la mobilisation des parties prenantes
La collectivité des personnes handicapées n'est pas homogène
ANNEXE 1 : Ressources
ANNEXE 2 : Cadrage et évaluation dans divers secteurs

1. Introduction

Cadre environnemental et social

Dans son Cadre environnemental et social (CES), la Banque mondiale réaffirme son engagement à lutter contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes, groupes et travailleurs touchés par un projet, et à multiplier les possibilités de développement, en particulier pour les personnes ou les groupes défavorisés ou vulnérables.

Les notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale accompagnent le CES et en appuient la mise en œuvre. La présente note met l'accent sur les enjeux du financement de projets d'investissement (FPI) liés à la discrimination fondée sur le handicap. Les notes de bonnes pratiques ont été élaborées en partenariat avec des conseillers spécialisés de la Banque mondiale et d'ailleurs, et ont été conçues pour pouvoir être revues et actualisées périodiquement, le cas échéant. Elles doivent être lues conjointement avec le CES, y compris la Politique, les normes environnementales et sociales (NES n^{os} 1 – 10) et les notes d'orientation qui les accompagnent. Les enjeux liés au handicap font l'objet d'une attention particulière dans la Politique et dans l'ensemble des normes environnementales et sociales.

*« Le développement social et l'inclusion sont des composantes essentielles de toutes les opérations d'aide au développement et de promotion du développement durable menées par la Banque mondiale...
l'inclusion consiste à donner à chacun les moyens de participer au processus de développement et d'en bénéficier. Elle explique les politiques mises en œuvre pour promouvoir l'égalité et la non-discrimination. »*

Encadré 1 : Convention des Nations Unies

- La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH) entend par « personnes handicapées » « 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 » (CRDPH, article 1).
- La Banque mondiale inclut les personnes handicapées dans la catégorie des personnes vulnérables et défavorisées. Selon la Directive de la Banque mondiale traitant des risques et effets sur les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables, les personnes défavorisées ou vulnérables sont des personnes qui, en raison par exemple de leur âge, de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur religion, d'un handicap physique, mental ou autre, de leur statut social ou civil, de leur état de santé, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur situation économique, de leur statut d'autochtone et/ou de leur dépendance vis-à-vis de ressources naturelles uniques, risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limitées que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet.

La discrimination fondée sur le handicap crée une distinction, une exclusion ou une restriction ayant pour conséquence de compromettre ou de réduire à néant la possibilité pour une personne handicapée d'être traitée sur une base d'égalité avec les autres, et risquant de ce fait d'aggraver les répercussions

néfastes que pourrait avoir le projet ou d'en limiter les avantages potentiels, ou de restreindre la capacité de cette personne à faire part de ses observations ou de ses préoccupations pendant la période de mobilisation des parties prenantes.

La discrimination peut être directe ou indirecte. Empêcher un enfant aveugle de fréquenter l'école constitue un exemple de discrimination directe. La discrimination indirecte est une forme de discrimination non intentionnelle découlant de pratiques qui n'ont pas précisément pour but d'exclure, mais qui ont effectivement ce résultat — par exemple, l'organisation d'une séance de consultation des parties prenantes dans un lieu inaccessible aux personnes souffrant d'un handicap physique et les empêchant ainsi de participer. La discrimination indirecte est souvent enchâssée dans des politiques, normes et standards institutionnels.


Le CES renforce l'engagement de la Banque mondiale à reconnaître les personnes et les groupes vulnérables ou défavorisés, y compris les personnes souffrant de handicaps physiques ou mentaux, à évaluer et à prévenir les risques et les effets néfastes auxquels ils pourraient être exposés d'une manière disproportionnée, et à réduire les obstacles qui pourraient les empêcher de profiter des avantages d'un projet.

L'identification, l'évaluation et le suivi du projet peuvent tous jouer un rôle dans la mise en œuvre des engagements pris à l'échelle du projet en vertu de cinq mécanismes spécifiques :

- a. Les termes de référence de l'évaluation environnementale et sociale (EES) ;
- b. L'EES en soi ;
- c. Le Plan d'engagement environnemental et social (PEES) ;
- d. La gestion adaptative des risques ; et
- e. Le suivi et l'évaluation durant l'exécution du projet.

De plus, le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) recense les parties prenantes qui ont des besoins particuliers et explique de quelle façon on veillera à assurer l'utilité des informations diffusées et du processus de mobilisation.

Non-discrimination et handicap dans le cadre de la gestion environnementale et sociale



L'EES doit être mise en œuvre le plus tôt possible afin de repérer les enjeux et d'influer sur la conception du projet

L'analyse de la prise en compte des enjeux liés au handicap dans le cadre d'une évaluation environnementale et sociale (EES) s'inspire de trois principes qui sous-tendent le CES :

- a. Éviter ou atténuer le risque de voir les impacts négatifs du projet aggraver la vulnérabilité des personnes handicapées.
- b. Assurer la capacité des personnes handicapées à tirer parti des avantages du projet, y compris des possibilités d'emploi lorsque ces personnes justifient des aptitudes requises et qu'il est possible de procéder à des aménagements raisonnables du milieu de travail.

- c. Inclure véritablement les parties prenantes vulnérables et défavorisées dans le processus de diffusion des informations et de consultation.

L'EES devrait déterminer les possibilités d'inclure des mesures d'amélioration de l'accessibilité dans la conception du projet, lorsque cela est financièrement et techniquement réalisable, si les risques et les répercussions liés au handicap ont été reconnus comme faisant partie intégrante des impacts possibles du projet.

Des mesures d'atténuation rationnelles permettent non seulement de mettre en œuvre un projet qui n'exclut personne, mais également de démontrer de bonnes pratiques internationales et d'attirer l'attention sur les enjeux liés au handicap et les besoins des groupes vulnérables. Bien que conçues au premier chef pour les personnes handicapées, ces mesures profitent aussi souvent à d'autres groupes de la société. Par exemple, les autobus à plancher bas et les bordures de trottoir surbaissées aux intersections des rues et aux passages piétonniers sont aussi utiles aux parents avec des poussettes.

L'atténuation des risques et des impacts liés au handicap passe par diverses mesures conçues pour répondre aux besoins des personnes handicapées tout en respectant les exigences du projet ou des systèmes. L'objectif de la lutte contre la discrimination et de la mise en place d'aménagements raisonnables, le cas échéant, consiste à limiter les impacts négatifs du projet et à permettre aux personnes handicapées de mieux tirer profit des projets de développement.

Encadré 2 : Accessibilité

L'accessibilité est la mesure dans laquelle l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, est assuré à tous, y compris aux personnes handicapées.

2. Cadrage

Phase du cadrage

La phase du cadrage permet de dresser un portrait initial des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet qui correspondent typiquement à la nature du projet, à son emplacement et à son contexte.

Le processus de cadrage peut remplir plusieurs fonctions en ce qui a trait au handicap. Premièrement, il permet de définir les enjeux pertinents du projet et de recenser les parties prenantes touchées, y compris les personnes ou groupes vulnérables. Il peut aussi commencer à déterminer quels obstacles potentiels il conviendra d'évaluer — par exemple, certaines attitudes, des normes, des limites à la communication, des restrictions juridiques ou une incapacité à appliquer les garanties juridiques, ou bien des obstacles physiques risquant d'empêcher les personnes handicapées de bénéficier du projet ou qui pourraient les rendre plus vulnérables à ses effets néfastes. En jetant un meilleur éclairage sur le contexte du projet et sur les cadres institutionnel et juridique, l'EES peut servir à vérifier l'existence d'un risque élevé de discrimination à l'endroit des personnes handicapées.

La situation des personnes handicapées est un enjeu intersectoriel qui est typiquement traité au coup par coup dans divers cadres juridiques. Tel est le cas même lorsque des lois, des politiques ou des plans d'action nationaux concernant le handicap sont déjà en vigueur. L'EES devra donc recenser et prendre en compte les lois et réglementations applicables au projet et aux personnes chargées de son exécution, y compris une législation antidiscriminatoire, des mesures de protection des personnes handicapées, les codes de la construction, le droit de la famille, les lois du travail et des réglementations relatives au logement. Les critères de la Banque mondiale devraient renforcer les droits et dispositions en vigueur et faire ressortir les lacunes qui exigeront la mise en place de mesures de protection supplémentaires, le cas échéant.

La notion de handicap englobe un large éventail d'enjeux et de limitations, et l'EES devra donc reconnaître et distinguer les besoins particuliers du projet et les mesures d'atténuation appropriées. Il existe un grand nombre de types de handicap, donc les effets du projet et les mesures d'atténuation ne sauraient être généralisés. Par exemple, si beaucoup de personnes atteintes de déficience visuelle vivent dans la zone du projet, l'Emprunteur pourra songer à imprimer certains des documents d'information en gros caractères ou en braille, ou confier à un représentant la tâche d'organiser une réunion pour débattre du projet, de ses effets et des mesures d'atténuation. Autre exemple : une école pour les sourds située à proximité d'une voie d'accès au site du projet pourrait avoir besoin d'informations écrites concernant les horaires de transport, et les entrepreneurs/chauffeurs pourraient songer à équiper leurs véhicules de feux d'avertissement. Les impacts peuvent être très différents pour divers types de handicaps, et il convient de ne pas les traiter comme un tout.

Questions clés


Le processus de cadrage pose un ensemble de questions clés pour définir les risques et les possibilités associés au projet. Voici quelques exemples de questions liées au handicap :

- a. Quels sont les impacts sociaux potentiels ? Certains de ces impacts risquent-ils de toucher d'une manière disproportionnée les personnes handicapées ?
- b. Quelles mesures devrait-on prendre pour veiller à ce que les personnes handicapées puissent profiter pleinement des avantages du projet ?

- c. Comment l’Emprunteur peut-il éviter la discrimination dans ses pratiques de recrutement et d’emploi ?
- d. Quels dangers posés par les activités du projet pour la santé et la sécurité risquent d’avoir des effets néfastes disproportionnés sur les personnes handicapées ?
- e. Quelle stratégie l’Emprunteur devrait-il mettre en œuvre pour veiller à ce que les personnes handicapées soient incluses et véritablement consultées lors des activités de mobilisation des parties prenantes, et à ce qu’elles jouissent d’un accès égal aux mécanismes de gestion des plaintes liés au projet ?
- f. Comment l’Emprunteur peut-il veiller à garantir une participation pleine et entière des personnes handicapées à toutes les étapes de la mise en œuvre du projet ?

Termes de référence

Résultats du cadrage dans les termes de référence détaillés de l’EES. La Banque mondiale appuie le processus en fournissant des exemples de bonnes pratiques et des conseils pour conduire à des termes de référence qui permettront de réaliser les objectifs suivants concernant le traitement des personnes handicapées :



Lorsque des parties prenantes vulnérables ou défavorisées sont identifiées, les termes de référence devraient prévoir, dans la mesure du possible et si cela est réalisable, la présence au sein de l’équipe chargée de préparer l’EES d’un spécialiste du développement social qui veillera à évaluer la vulnérabilité et à fournir des conseils sur des mesures d’atténuation.

- a. Identification des personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables, y compris les personnes handicapées, en tenant compte du secteur et du contexte environnemental et social du projet ;
- b. Évaluation de risques particuliers que pose le projet et de ses effets sur les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables, et description des mesures d’atténuation différenciées à mettre en œuvre, le cas échéant ;
- c. Détermination des besoins particuliers des personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables en matière d’accès à l’information concernant le projet et définition des moyens à prendre pour promouvoir leur participation au processus de mobilisation des parties prenantes.

Inventaire des parties prenantes

L’inventaire des parties prenantes devrait porter attention à ceux qui se heurtent à des barrières sociales dans la zone du projet du fait d’un handicap, même s’ils ne reconnaissent pas eux-mêmes ce handicap. Certaines personnes préfèrent en effet ne pas être considérées comme des personnes handicapées de peur d’être montrées du doigt et de faire l’objet de discrimination.

Le Plan de mobilisation des parties prenantes devrait recenser toutes les personnes qui ont besoin d’une aide supplémentaire pour participer aux consultations, mais sans chercher à catégoriser ces personnes lorsqu’il s’agit d’une question sensible. L’important est de savoir reconnaître les personnes et les groupes vulnérables qui risquent d’être touchés par le projet, d’évaluer les répercussions du projet sur ces personnes et ces groupes, et d’atténuer ces répercussions conformément aux exigences de la NES.

Au moment de dresser l’inventaire des parties prenantes souffrant d’un handicap, il conviendrait aussi de porter attention aux membres de leur famille ou aux aidants qui prêtent assistance aux ménages dont un des membres est handicapé. Les aidants sont souvent incapables de participer à la mobilisation des parties prenantes à cause de leurs responsabilités. Or, leur impact peut être important. Par exemple, lorsqu’une personne handicapée doit être déplacée, les répercussions seront encore plus lourdes si la personne qui s’occupe d’elle n’est pas incluse dans les opérations de réinstallation, même si cette dernière vit à l’extérieur de la zone de réinstallation. Cependant, les rencontres avec les aidants et les organisations ne sauraient remplacer les consultations directes avec les personnes handicapées.

Certains secteurs de projets financés par la Banque mondiale sont traditionnellement associés à un risque plus élevé de discrimination à l’endroit de personnes handicapées. L’annexe 2 donne un aperçu de ces secteurs et propose un ensemble de questions clés qui peuvent servir à cerner les risques de discrimination auxquels sont exposées les personnes handicapées. Cependant, chaque projet est unique, et le contexte dans lequel il est exécuté peut varier.

Le cadrage sert à recenser les personnes handicapées et à reconnaître les risques de diverses natures auxquels elles pourraient être exposées à cause du projet, à en mesurer la gravité relative, à en évaluer l’acceptation sociale, et à déterminer comment la population générale perçoit ces risques. L’examen de ces enjeux peut inclure une combinaison de cartographie sociale, d’analyse des parties prenantes et d’examen préliminaire des caractéristiques de la collectivité. L’EES doit évaluer sur deux niveaux les risques et les effets du projet en même temps qu’elle en mesure les opportunités du point de vue des personnes handicapées et des risques de discrimination auxquels ces dernières sont exposées : au niveau des investissements du projet qui pourraient rendre les équipements ou les services accessibles ; et au niveau institutionnel, afin de déterminer les besoins du pays dont la prise en compte pourrait rendre le projet plus inclusif.

Encadré 3 : Handicap mental

1. Le recensement des personnes ou des groupes souffrant d’un handicap ne devrait pas se limiter aux handicaps physiques, mais englober tous les types de handicaps, y compris le handicap mental. Les personnes souffrant d’un handicap mental sont souvent exclues et peuvent se montrer plus réticentes à exprimer leurs besoins que des personnes souffrant d’autres types de handicap.
2. Au-delà de la présence possible, dans une zone donnée, de personnes souffrant d’un handicap mental, les projets qui engendrent des changements importants au sein des collectivités (par exemple, grands projets d’infrastructure ou projets qui influent sur les normes sociales) peuvent accroître le stress psychosocial, un effet qui peut se traduire par une hausse des problèmes de toxicomanie, de violence domestique, d’agitation sociale ou d’autres phénomènes susceptibles d’avoir des répercussions indésirables sur la santé mentale.
3. Les problèmes de handicap mental peuvent être difficiles à reconnaître, et les organisations en mesure de venir en aide aux personnes qui en sont atteintes risquent d’être moins nombreuses que celles qui s’occupent d’autres types de handicap. Il convient de recenser les programmes locaux de santé mentale ou les autres sources d’informations sur ces enjeux, de collaborer avec les spécialistes des questions sociales pour relever les sources possibles de stress auxquelles le projet risque de contribuer, et de définir les besoins en matière d’atténuation et de consultation.

Le cadrage peut aussi comprendre une analyse de données secondaires, d'études déjà réalisées, d'entretiens menés avec des informateurs clés et de l'expérience passée de l'organe d'exécution. Un examen des caractéristiques de la collectivité peut éclairer le contexte socioculturel et politique (en recensant les organisations formelles **et** informelles qui influent sur la prise de décisions, les conflits sociaux et le comportement de la société).

Il importe de bien comprendre les attitudes des groupes principaux ou dominants de la société à l'endroit des personnes handicapées pour saisir comment la stigmatisation de ces personnes risque de nuire à leur aptitude à tirer parti des avantages du projet, à participer aux consultations ou à faire part de leurs préoccupations ou de leurs griefs. Cet exercice peut être combiné à des analyses d'autres aspects de la vulnérabilité.

Données

Lorsqu'on évalue la situation du handicap dans un pays donné, il peut s'avérer difficile d'obtenir des données quantitatives ou de se fier à leur exactitude. Certaines personnes handicapées peuvent se montrer réticentes à admettre leur état. Par ailleurs, plusieurs types de handicaps sont « cachés » (par exemple, troubles du développement, handicap non diagnostiqué ou non traité, et plusieurs types de troubles psychosociaux) et peuvent ainsi passer inaperçus lors d'un simple examen. Selon le *Rapport mondial sur le handicap 2011*¹ produit conjointement par l'Organisation mondiale de la santé et la Banque mondiale, environ 15 % des habitants de la planète vivent avec une certaine forme de handicap. L'EES devrait chercher à identifier les personnes potentiellement vulnérables, et des mesures d'atténuation appropriées devraient être intégrées au projet, le cas échéant.

En dépit de ces contraintes, les données quantitatives dérivées d'indicateurs particuliers du handicap — par exemple, prévalence dans le secteur de l'éducation, accessibilité des écoles, emploi, accessibilité des espaces publics et accessibilité des moyens de transport — constituent un point de départ utile pour mesurer la disponibilité de données et les progrès réalisés en matière de prise en compte du handicap. Pour surmonter les défis de qualité des données, une mobilisation précoce d'organisations locales ou nationales comprenant des personnes handicapées ou intervenant au nom de ces dernières, ou d'organisations locales ou nationales représentatives dirigées par des personnes handicapées, peut servir de complément à l'analyse. Les stratégies de mobilisation des parties prenantes peuvent servir à reconnaître les organisations qui s'emploient à prodiguer des conseils sur les groupes de personnes ayant des besoins particuliers et sur la meilleure façon de comprendre les impacts et les préoccupations liés à l'exécution du projet.

À l'issue de la phase de cadrage, la Banque mondiale propose une classification initiale des risques sociaux du projet (élevé, substantiel, modéré ou faible) prenant en compte les risques particuliers auxquels sont exposés les individus ou les groupes vulnérables, y compris les personnes handicapées, et met en lumière les besoins de renforcement institutionnel, les mesures de développement des capacités et les lacunes en matière de données qui méritent un examen plus approfondi.

¹ http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/fr/.

3. Évaluation

Phase d'évaluation

La phase d'évaluation s'étend plus avant sur les enjeux définis au moment du cadrage, y compris l'analyse institutionnelle et juridique, la définition plus précise des personnes et des groupes potentiellement touchés par le projet, et l'évaluation des répercussions sociales directes et indirectes possibles. Le CES définit les mesures particulières de lutte contre la discrimination des personnes ou des groupes défavorisés ou vulnérables, y compris les personnes handicapées.

La lutte contre la discrimination requiert en particulier l'adoption d'aménagements raisonnables en matière de conception des projets et de participation à leur exécution lorsque la discrimination risque de devenir un enjeu, et l'application des principes de l'accès universel, lorsque cela est techniquement et financièrement possible. Le tableau 1 résume les principaux éléments des normes environnementales et sociales qui peuvent aider à orienter l'évaluation des risques et effets sociaux potentiels qui pèsent sur les personnes handicapées.

Tableau 1 : Exemples de points d'ancrage pour l'évaluation du handicap dans les NES n^{os} 1 à 10

NES n° 1. Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux

- Entreprendre une évaluation environnementale et sociale du projet pour recenser les personnes handicapées parmi les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables.
- Évaluer les différents impacts possibles, les obstacles à la participation aux avantages attendus du projet, y compris l'emploi (voir NES n° 2), et déterminer les moyens d'y faire face en modifiant la conception du projet ou en adoptant des aménagements raisonnables.
- Examiner le cadre institutionnel et juridique, déterminer en particulier les risques de discrimination et d'exclusion fondés sur le handicap, et reconnaître la nature intersectorielle et souvent fragmentée des lois et des cadres institutionnels ayant trait au handicap.
- Définir les indicateurs de suivi et les obligations à intégrer dans les plans d'engagement environnemental et social et de gestion des fournisseurs et prestataires, en reconnaissant la nécessité d'une ventilation des données en fonction du type de handicap.

NES n° 2. Emploi et conditions de travail

- Clarifier les dispositions juridiques relatives à l'emploi et au handicap, en tenant notamment compte des aménagements raisonnables sur les lieux de travail.
- Définir les procédures, stratégies et politiques de lutte contre la discrimination, les codes de conduite, les mesures de protection de la confidentialité des données personnelles qui risquent d'inclure des informations sur le handicap ou sur l'état de santé, ainsi que les exigences à respecter en matière de recrutement.
- Définir les pratiques qui risquent de pénaliser les travailleurs souffrant de problèmes de santé — par exemple, tests ou traitements obligatoires.

- Examiner le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs pour relever tout problème de harcèlement ou de discrimination, et évaluer son accessibilité pour les travailleurs handicapés.
- Évaluer dans quelle mesure les politiques relatives au lieu de travail sont propices à la famille (c'est-à-dire dans quelle mesure elles prennent en compte les membres de la famille souffrant d'un handicap).
- Élaborer des politiques d'assistance aux travailleurs handicapés ou souffrant de maladies à long terme, y compris le VIH/SIDA.
- Recenser les obstacles que pose le projet (par exemple, accès aux bâtiments, aux moyens de transport) et définir les mesures qui permettront de répondre raisonnablement aux besoins des travailleurs handicapés.
- Vérifier la présence d'une politique de lutte contre la discrimination ou d'une politique d'égalité des chances, et veiller à ce que le handicap y soit clairement défini.
- Clarifier les pratiques de recrutement et de licenciement et veiller à ce que la formation des décideurs préconise l'emploi de personnes handicapées.
- Adopter des mesures de lutte contre la discrimination et de promotion de l'égalité des chances, et s'engager à mettre en place des aménagements raisonnables sur les lieux de travail, notamment en ce qui concerne le recrutement et l'embauche, la rémunération, la promotion, le licenciement ou la retraite, les conditions de travail et les modalités d'emploi, et l'attribution des tâches. De tels aménagements peuvent inclure le partage des tâches, un congé maladie pour aller à des rendez-vous médicaux, etc., ainsi que l'élimination des obstacles physiques (par exemple, installation du poste de travail au rez-de-chaussée pour les personnes incapables de gravir des escaliers).
- Définir des mesures de santé et de sécurité sur les lieux de travail afin d'éviter des maladies ou des accidents à tous les travailleurs, y compris aux travailleurs handicapés. Porter une attention particulière aux plans d'évacuation et d'intervention d'urgence destinés aux travailleurs handicapés, y compris ceux qui ne peuvent pas entendre les signaux d'alarme ou ceux qui sont incapables de descendre des escaliers.

NES n° 3. Utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution

- Définir les effets distincts de la pollution ou des interruptions de services sur les personnes handicapées. Par exemple, les pannes de courant ou les coupures d'eau peuvent présenter un risque supplémentaire pour les personnes qui dépendent de ces services pour des raisons de santé. Les routes qui subissent les effets du trafic généré par le projet risquent de devenir impraticables pour les personnes à mobilité réduite.
- Recenser les cas où des interventions visant à améliorer l'utilisation des ressources offrent en même temps la possibilité de supprimer des obstacles.

NES n° 4. Santé et sécurité des populations

- Appliquer les principes de l'accès universel aux nouveaux bâtiments et aux nouvelles structures dans la conception du projet.

- Reconnaître les risques différenciés que pose chacune des étapes du projet pour la santé et la sécurité des personnes handicapées.
- Mettre en place des mesures d'intervention d'urgence et des plans de préparation distincts pour les personnes handicapées et les groupes vulnérables.
- Définir les risques d'impact disproportionné du projet sur les personnes handicapées et mettre au point des mesures d'atténuation appropriées, y compris des mesures axées sur la circulation et la sécurité routière, qu'il convient d'intégrer dans les plans de préparation et d'intervention d'urgence.
- Évaluer les risques potentiellement plus élevés d'impacts liés à l'afflux de main-d'œuvre.

NES n° 5. Acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire

- Évaluer les besoins des personnes handicapées en ce qui a trait à la réinstallation, y compris l'application du principe de l'accès universel et la mise en œuvre de mesures d'accessibilité pour les nouveaux logements.
- Les études socioéconomiques de référence réalisées dans le cadre des Plans de réinstallation devraient identifier les personnes sur lesquelles le projet risque d'avoir des répercussions disproportionnées. Les personnes handicapées risquent plus souvent d'être marginalisées sur le plan économique et social. En définissant les mesures d'indemnisation et d'assistance à mettre en œuvre, il faudra tenir compte du fait que le rétablissement des moyens de subsistance risque d'être plus difficile pour des personnes handicapées en raison de leurs problèmes d'accès aux biens et services, aux structures médicales, etc. Ces enjeux devraient être pris en compte lors de la conception du processus de réinstallation ; il conviendrait de prévoir une aide supplémentaire pour la période de transition et des indemnités de déménagement et tenir compte de la situation particulière de ces personnes dans la conception des logements et le choix de sites de construction prioritaires.

NES n° 6. Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques

- Définir les divers impacts de la réduction de la biodiversité et de la perte d'accès aux ressources naturelles pour des personnes handicapées. Celles-ci risquent de dépendre de remèdes traditionnels, et l'accès à ces ressources risque d'être entravé pendant certaines phases du projet.
- L'afflux de main-d'œuvre ou l'emplacement des installations du projet risquent d'accélérer l'inflation et de réduire la qualité des ressources alimentaires pour des personnes dont le revenu est relativement bas, et ces effets risquent encore de se répercuter sur leur santé.

NES n° 7. Peuples autochtones/Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées

- Reconnaître et mettre en place les mesures requises pour lutter contre une discrimination accrue quand il s'agit du handicap.
- Recenser les différences culturelles ayant trait au handicap, y compris la langue et les cadres conceptuels, et recadrer les enjeux et les impacts, le cas échéant, afin d'engager un dialogue constructif.

- Déterminer des mesures culturellement acceptables d'inclusion de personnes handicapées aux différentes étapes de l'évaluation et des consultations, en portant particulièrement attention au concept de l'accès universel et aux contraintes recensées.
- L'évaluation sociale effectuée dans la cadre de l'EES devrait examiner les rapports complexes qu'entretiennent les autochtones handicapés tant au sein de leurs propres collectivités qu'à l'égard de la société dominante. Il convient de tenir compte de la nature des processus de décision collectifs et d'autres caractéristiques culturelles des peuples autochtones ou des communautés locales traditionnelles lors du processus de consultation.

NES n° 8. Patrimoine culturel

- Définir les impacts culturels que pourraient subir les personnes handicapées et inclure des mesures précises pour leur permettre d'accéder aux sites d'importance culturelle et de donner leur avis sur les changements à apporter au projet — par exemple, déménager des cimetières.

NES n° 9. Intermédiaires financiers

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques de lutte contre la discrimination fondée sur le handicap, et insister auprès des intermédiaires financiers pour qu'ils préconisent des aménagements raisonnables, dans la mesure où cela est techniquement et financièrement possible, y compris dans leurs sous-projets.

NES n° 10. Mobilisation des parties prenantes et information

- Exiger la mise en place de mesures ou d'une assistance spécifiques qui favoriseront une réelle participation des parties prenantes handicapées aux consultations (par exemple, moyens de participation, diffusion d'informations sous une forme accessible avant la tenue des débats ou des consultations, accessibilité des lieux), et intégrer ces mesures dans le Plan de mobilisation des parties prenantes.
- Recenser les organisations, administrations publiques et prestataires de services (par exemple, prestataires de services médicaux, en l'absence d'autres organisations) qui sont en mesure d'aider à reconnaître les personnes handicapées et leurs organisations représentatives. Toutes ces parties prenantes ont un rôle à jouer dans la clarification des enjeux et dans la définition des méthodes de communication.
- Traiter directement des enjeux avec les personnes handicapées, et pas seulement avec les organisations qui les représentent. Il arrive souvent que les personnes handicapées et leurs organisations représentatives soient tenues à l'écart.
- Appliquer des mesures propres à faciliter la participation des parties prenantes handicapées, en particulier si le projet a des répercussions sur un nombre important de personnes handicapées.

Indicateurs de référence

Les indicateurs de référence sur le handicap dans la zone du projet devraient inclure un ensemble d'indicateurs quantitatifs à l'aune desquels les impacts du projet pourront être évalués à l'avenir, ainsi que des données qui peuvent servir à éclairer la conception du projet. Ils devraient aussi inclure des

informations qualitatives, qui pourraient être plus récentes et décrire plus clairement les effets et les possibilités du projet, en particulier si les données quantitatives sont périmées ou incomplètes. Si le projet risque d’avoir des effets différenciés pour les personnes handicapées et les données nationales sur le handicap sont inexistantes, il pourrait être nécessaire de recourir à la collecte de données primaires pour mieux cerner les besoins, définir les effets préjudiciables possibles, et veiller à assurer un degré d’inclusion approprié. Les informations sur la prévalence du handicap, les types de handicaps, les obstacles à la participation (juridiques, politiques ou pratiques) et les barrières à l’inclusion auxquels sont confrontées les personnes handicapées constituent des exemples de telles données.

Régions fragiles ou touchées par un conflit

Il convient de porter une attention spéciale aux régions fragiles ou touchées par un conflit. Dans les régions qui ont été le théâtre de tensions sociales et de conflits, qui sortent d’un conflit ou qui sont autrement considérées comme fragiles, la proportion de personnes handicapées risque d’être sensiblement plus élevée que dans les pays qui n’ont pas connu de tels événements.

Non seulement la proportion de personnes souffrant d’une invalidité temporaire ou permanente risque-t-elle d’être plus élevée, mais l’âge moyen de ces personnes risque d’être très différent de celui observé à d’autres endroits. Dans les zones qui n’ont jamais été considérées comme fragiles, en conflit ou sortant d’un conflit, le nombre de personnes — en particulier de jeunes hommes dans la vingtaine ou dans la trentaine — constitue un atout économique non négligeable, mais dans les zones en conflit, ces personnes risquent davantage de devenir invalides par suite de leur engagement militaire. Par ailleurs, les répercussions de ces conflits sur les populations civiles risquent de multiplier le nombre d’enfants, de femmes et de personnes de tous âges souffrant de graves handicaps physiques ou mentaux (par exemple, le stress psychosocial), comparativement à ce qu’on observerait dans les zones indemnes de ces impacts.

Encadré 4 : Accès universel

Telle que définie dans le Cadre environnemental et social, l’expression « accès universel » signifie « un accès sans restriction ni considération d’âge, d’aptitude, de situation personnelle ou de circonstance particulière ». Le concept d’accès universel devrait s’appliquer à l’EES et à la conception du projet si ce dernier porte sur la construction de nouvelles installations, dans la mesure où cela est techniquement et financièrement possible. La question de l’accessibilité devrait aussi être examinée dans le cas des projets de remise en état d’installations existantes, quoique cela risque de présenter plus de difficultés.

Le concept d’accès universel s’applique principalement à l’environnement bâti, y compris les logements et les immeubles privés, ainsi que les espaces et les bâtiments publics, mais aussi à l’environnement social, et en particulier aux services et aux bureaux de l’administration.

Ce concept peut aussi s’appliquer à l’accessibilité géographique, dans le cas de personnes à mobilité réduite, ainsi qu’aux technologies de l’information et de la communication adaptées pour permettre aux personnes handicapées de participer à la mobilisation des parties prenantes. Les principes de l’accès universel trouvent leur application dans un certain nombre de concepts et d’enjeux liés à la communication ; il s’agit par exemple :

- de prendre en compte diverses aptitudes tout en évitant la ségrégation ou la stigmatisation des utilisateurs ;
- de veiller à préserver la vie privée et assurer la sécurité et la sûreté — en évitant ou en éliminant les risques ;
- de promouvoir un usage indépendant, dans la mesure du possible ;

- de faciliter la compréhension, sans égard au niveau d’alphabétisation, aux compétences linguistiques ou aux niveaux de concentration ;
- de transmettre l’information d’une manière efficace, tant pour les personnes touchées par le projet que pour l’ensemble des autres utilisateurs potentiels du concept (par exemple, les mères qui transportent leur enfant dans une poussette profitent des autobus à plancher surbaissé conçus pour les personnes en fauteuil roulant).

Il peut s’avérer utile de mesurer le projet à l’aune d’autres projets semblables qui ont adopté les principes de l’accès universel en recourant à des entrevues avec des experts et en sollicitant l’avis des parties prenantes. Si le concept d’accès universel reste impossible à mettre en œuvre en raison d’obstacles financiers ou techniques, l’information diffusée sur le projet devrait en prendre acte et en expliquer les raisons.

Outre le nombre et la diversité des personnes handicapées, les coûts économiques et politiques des conflits et de la fragilité sont d’autres facteurs qui expliquent pourquoi les ressources nécessaires pour soutenir les personnes handicapées seront vraisemblablement soumises à de fortes pressions ou simplement minimales dans des cas où il conviendra de porter une attention prioritaire à l’approvisionnement en eau et en électricité, à la sécurité alimentaire et à la disponibilité des services médicaux d’urgence.

Pour les projets réalisés dans ces zones, il convient de porter une attention particulière à l’identification des groupes vulnérables — par exemple, les personnes handicapées —, et à l’intégration de mesures d’atténuation. Les mécanismes de gestion des plaintes jouent un rôle essentiel lorsque les composantes du projet ou les mesures d’atténuation ne donnent pas les résultats escomptés, et le recours à une gestion adaptative sera vraisemblablement nécessaire pour ajuster les mesures d’atténuation aux besoins des personnes touchées et faire en sorte que les groupes déjà vulnérables ne soient pas touchés d’une manière disproportionnée.

Recommandations relatives à l’éthique et à la sécurité

L’exercice de collecte des données doit respecter un certain nombre de recommandations concernant l’éthique et la sécurité pour protéger la confidentialité des données partagées. Il peut arriver que des familles cachent des membres handicapés de peur que ces derniers soient internés de force dans une institution ou stigmatisés par la collectivité, ou qu’ils ou leur famille tout entière subissent une exclusion encore plus grave. Comme pour les autres exercices de collecte de données, les personnes handicapées ainsi que les membres de leur famille et leurs aidants devraient avoir le droit de refuser de participer, de requérir l’anonymat ou de passer par l’intermédiaire d’un tiers — par exemple, une organisation communautaire —, et devraient être informés de l’usage qui sera fait de leurs informations.

Au moment de préparer l’EES, il conviendrait de considérer le projet comme un tout intégré en tenant compte de sa portée, de son envergure, de sa complexité, de sa forme, ainsi que de la nature et de l’ampleur de ses effets sociaux. L’Emprunteur devrait aussi analyser la capacité institutionnelle et la complexité des modalités institutionnelles, y compris la qualité et la quantité des ressources humaines et tous les antécédents de mise en œuvre de projets semblables. Les enjeux contextuels qui risquent d’influer sur la mise en œuvre du projet devraient aussi être pris en compte (par exemple, réformes législatives proposées, tensions sociales, instabilité régionale). Certains enjeux contextuels influant sur les impacts sociaux risquent de sortir du cadre du projet et de ne pas pouvoir être complètement corrigés.

Hiérarchie d'atténuation

Le CES préconise une approche de hiérarchie d'atténuation consistant à éviter les risques et les impacts, en particulier lorsqu'ils touchent d'une manière disproportionnée les groupes ou les personnes défavorisés ou vulnérables. Le tableau 2 présente certains des éléments du processus d'évaluation et d'atténuation des impacts sur les personnes handicapées conformes à la hiérarchie d'atténuation. Il convient de noter que l'ordre de priorité des diverses mesures d'atténuation indiquées peut varier en fonction du contexte du projet.

Tableau 2 : Application de l'approche de la hiérarchie d'atténuation aux impacts sur les personnes handicapées	
Hiérarchie d'atténuation	Impacts sur les personnes handicapées et mesures prises
Anticiper et éviter les risques et les impacts sur les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les parties prenantes souffrant d'un handicap et concevoir des processus de diffusion de l'information et de mobilisation qui feront en sorte qu'elles puissent véritablement participer ; veiller notamment à déterminer les impacts du projet qui peuvent être anticipés et évités. • Relever les dangers possibles ou les problèmes d'inaccessibilité qui risquent de mettre en péril les personnes handicapées ou de les exposer à des effets néfastes. • Intégrer le concept d'accès universel dans la conception du projet ; éviter les impacts sur les personnes handicapées. • Recenser les personnes qui ont besoin d'une aide supplémentaire pour participer au processus de consultation — par exemple, promouvoir les entretiens menés dans la localité ou auprès des ménages de façon à leur éviter de longs déplacements. • Consulter les organisations de défense des personnes handicapées, y compris les organisations représentatives de personnes handicapées.
Minimiser ou réduire	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les options disponibles pour réduire ou minimiser les impacts du projet sur les personnes handicapées. • Améliorer l'information sur les risques du projet, sur les problèmes de sécurité liés aux sites et aux installations du projet et sur les enjeux de sécurité routière en portant une attention particulière aux groupes les plus vulnérables — enfants, personnes âgées et personnes handicapées, ainsi qu'à leurs familles et aidants. • Consulter les organisations de personnes handicapées pour déterminer les moyens de minimiser les impacts.
Atténuer	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des mesures de sécurité ou des options d'accessibilité pour atténuer les impacts résiduels du projet qui sont inévitables ou impossibles à minimiser davantage.

	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir des informations sur le projet par divers moyens — par exemple, journaux, radio ou internet. • Proposer des mesures précises pour atténuer les impacts sur les ménages. • Élaborer des mécanismes de gestion des plaintes faciles d'accès pour les travailleurs et les membres des collectivités locales souffrant d'un handicap et en faire la publicité. Autoriser le dépôt de plaintes anonymes et préserver la confidentialité des plaignants.
Compenser	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir les ressources requises pour compenser les pertes — par exemple, systèmes temporaires de transport des personnes handicapées pendant la période de construction. • En cas de réinstallation de personnes handicapées, fournir l'équipement ou les mesures d'accessibilité requises conformes au principe d'accès universel. Contrôler l'efficacité de ces mesures et procéder aux ajustements requis, le cas échéant.

Mesures différenciées

L'EES devrait décrire les mesures différenciées à incorporer dans le cahier des charges du projet pour permettre aux personnes handicapées de bénéficier du projet et de mesures d'atténuation. À l'étape de l'évaluation des mesures à mettre en œuvre, l'EES devrait prendre en compte les aspects suivants :

- Le calendrier* : L'intégration précoce, dans la conception du projet, de moyens d'en éviter et d'en atténuer les effets peut réduire les coûts du projet et faciliter les contacts et la concertation, et peut améliorer sensiblement le caractère inclusif du projet. Les coûts d'intégration du principe d'accessibilité dans la conception d'un projet sont souvent sensiblement inférieurs aux prévisions (par exemple, moins de 1 % du coût global du projet). L'adaptation d'une installation à une étape ultérieure coûte d'ordinaire plus cher, et les options possibles risquent d'être limitées.
- La complexité* : Les causes de la discrimination sont complexes et sont souvent solidement ancrées dans la culture. Plusieurs enjeux peuvent s'avérer difficiles à régler dans le cadre d'un projet individuel. Cependant, cette difficulté offre l'occasion pour le projet de démontrer les avantages d'une prise en compte précoce des problèmes liés à la discrimination et au handicap. En maintenant des rapports tout au long du processus de cadrage et d'évaluation, les parties prenantes seront en mesure de définir les actions pratiques qui peuvent être mises en œuvre pour établir les priorités lorsque des solutions de rechange sont identifiées.
- La faisabilité* : Les mesures visant à intégrer le principe d'accessibilité universelle dans le concept du projet et à mettre en place des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées sur les lieux de travail devraient faire l'objet d'une évaluation technique et financière. La faisabilité technique traduit l'aptitude du projet à incorporer les aspects de la conception liés à l'accès universel. Le processus ne sera vraisemblablement pas le même pour la construction d'un bâtiment neuf et pour la rénovation d'installations existantes. La faisabilité financière tient compte des coûts supplémentaires et des avantages attendus par rapport à l'impact prévisible.

Les recommandations de l'EES sont examinées avec l'Emprunteur, et un résumé des résultats est intégré dans le Plan d'engagement environnemental et social (PEES) qui énonce les mesures et actions

nécessaires pour assurer la conformité du projet sur une période déterminée. Le PEES et les outils de gestion devraient énoncer les résultats souhaités qui devraient être précis, mesurables, réalisables, réalistes, et livrés en temps voulu. Lorsqu'il existe un risque résiduel de voir des personnes handicapées exclues des avantages du projet, les documents du projet devraient décrire les mesures prises pour gérer ces impacts et les contraintes rencontrées, et décrire les impacts possibles à long terme dans le contexte approprié. Le projet de PEES devrait être diffusé conformément aux dispositions stipulées dans le Plan de mobilisation des parties prenantes.

4. Mise en œuvre, suivi et évaluation

Mise en œuvre

Le projet fait l'objet pendant toute sa durée d'un suivi comprenant l'établissement de rapports, des visites du site et la collecte d'informations auprès de tiers — par exemple, dépôts de plaintes et apports de la société civile. Il importe pendant l'exécution et le suivi du projet de maintenir la communication avec les parties prenantes vulnérables — par exemple, des personnes handicapées — pour déterminer dans quelle mesure l'évaluation a permis de prédire les effets du projet et vérifier si les mesures d'atténuation et les actions prévues ont donné les résultats escomptés.

Il convient dans la mesure du possible de procéder à une ventilation des indicateurs de suivi pour contrôler les impacts différenciés — par exemple, ceux touchant les personnes handicapées. Une telle ventilation risque de ne pas toujours être faisable, ni même souhaitable, si la collecte des données risque d'exclure ou de stigmatiser encore davantage la population à risque. Lorsque tel est le cas et que les données de référence ne sont pas disponibles, il est possible de recourir à d'autres méthodes pour suivre les progrès accomplis — par exemple, enquêtes, examen des plaintes au niveau du projet, suivi indépendant et discussions informelles avec les organisations œuvrant auprès des personnes handicapées.

En cas de recours à des enquêtes, il conviendra de prendre les mesures déjà utilisées lors des étapes du cadrage et de l'évaluation pour protéger la confidentialité, l'anonymat et l'identité des personnes interviewées. Des solutions créatives ont été retenues pour obtenir des retours d'information — par exemple, lignes ouvertes radiophoniques qui protègent l'anonymat des participants.

Par ailleurs, les divers mécanismes de gestion des plaintes des parties prenantes et des travailleurs fournissent de précieuses données sur les sujets préoccupants et sur la manière dont ceux-ci sont pris en compte. Des entrevues menées auprès des travailleurs peuvent par ailleurs fournir plus d'informations puisque même si leur anonymat est préservé, certains travailleurs handicapés risquent d'hésiter à déposer des plaintes formelles.

Suivi

En fonction des résultats du suivi, des changements peuvent être apportés aux plans de gestion ou aux engagements pris envers la Banque mondiale. La gestion adaptative reconnaît le caractère dynamique du processus de préparation et de mise en œuvre d'un projet ainsi que l'évolution rapide des milieux dans lesquels la Banque mondiale intervient. En plus de refléter l'évolution des besoins mise en lumière par le processus de suivi, les modifications apportées au concept du projet, les imprévus ou les réformes réglementaires ou politiques risquent d'exiger des changements dans l'approche environnementale ou sociale initiale, notamment en ce qui concerne les impacts sur les personnes handicapées et la non-discrimination.

Rôle de l'unité de gestion/d'exécution du projet. L'unité de gestion/d'exécution du projet évalue les risques sociaux et environnementaux et veille en particulier à recenser les personnes ou groupes vulnérables — par exemple, les personnes handicapées. L'Emprunteur se charge, par l'intermédiaire de cette unité, de mettre en œuvre les NES et de mobiliser les parties prenantes, et ce pendant toute la phase de mise en œuvre du projet.

La mobilisation en continu des parties prenantes permet d'identifier de nouveaux enjeux ou d'élaborer des mesures d'atténuation supplémentaires au fur et à mesure que se poursuit l'exécution du projet.

Conformément à la note d’orientation sur la NES n° 1, l’unité de gestion/d’exécution du projet fera appel à cette fin à des compétences appropriées en matière de développement social — par exemple, recours à des spécialistes proportionné au niveau des risques.

Évaluation

Suivi et évaluation. Dans le cadre de l’évaluation environnementale et sociale, le projet devrait prévoir un suivi et une évaluation de sa performance et de ses engagements. Si on juge que le projet a un impact notable sur des personnes handicapées, cet impact devrait être pris en compte à l’étape de la conception du plan de suivi et d’évaluation.

Établissement de rapports. Les rapports préparés à l’intention de la Banque mondiale et portant sur les résultats environnementaux et sociaux du projet devraient faire une place particulière aux groupes vulnérables, y compris les personnes handicapées, et indiquer si les mesures d’atténuation des impacts telles qu’elles ont été envisagées ont donné des résultats adéquats, ou si des ajustements seront nécessaires pour répondre aux objectifs globaux du projet et aux engagements environnementaux et sociaux convenus.

5. Mobilisation des parties prenantes et information

Suivi

La Banque mondiale reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte, transparente, continue et sans exclusive entre l'Emprunteur et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales et d'une conception et d'une mise en œuvre efficaces et durables du projet.

Les parties prenantes constituent des sources précieuses d'information sur les conditions environnementales et sociales locales ; elles peuvent mettre en avant leurs priorités concernant les impacts et les avantages du projet. Elles peuvent aussi être des partenaires importants et contribuer aux succès du projet. Cette collaboration peut s'avérer particulièrement importante lorsqu'on s'emploie à évaluer les incidences du projet sur des sujets sensibles comme les pratiques discriminatoires.

Planification de la mobilisation des parties prenantes

Le plan de mobilisation des parties prenantes doit dresser l'inventaire des personnes et des groupes vulnérables et décrire de quelle façon on compte leur fournir l'information nécessaire et veiller à ce qu'ils soient véritablement consultés.

Les mesures veillant à assurer aux personnes handicapées l'accès aux activités de mobilisation — par exemple, les réunions publiques — présentent l'avantage supplémentaire d'attirer l'attention sur ces personnes qui sont susceptibles d'être touchées par le projet et dont les préoccupations et les idées devraient être prises en compte. Cependant, si cela s'avère impossible en raison des contraintes liées au site, on pourra songer à organiser des réunions plus petites dans des lieux où vivent des personnes handicapées — par exemple, résidences pour personnes âgées ou centres médicaux fréquentés par des personnes nécessitant un traitement.

Outre le processus principal d'information et de consultation, il conviendrait de fournir aux personnes ayant des besoins particuliers des informations claires sur les moyens de contacter le responsable du projet et de se prévaloir du mécanisme de gestion des plaintes, pour pouvoir souligner les limites de l'information disponible ou de l'accès au processus de consultation. Le cas échéant, des consultations parallèles peuvent s'avérer assez efficaces en permettant aux personnes handicapées d'avoir voix au chapitre.

Encadré 5 : Mobilisation des parties prenantes : les enjeux de l'accessibilité

- Lorsque des personnes handicapées sont visées par le processus de mobilisation des parties prenantes, il convient de consulter fréquemment les organisations spécialisées dans le handicap ainsi que les services médicaux pour définir les besoins de ces personnes en matière d'accessibilité. Dans la mesure du possible, il convient de consulter directement les personnes qui doivent participer à l'activité pour veiller à répondre à leurs besoins particuliers. Il convient aussi de tenir compte des considérations générales énumérées ci-dessous.
- La documentation devrait être présentée sous une forme et dans une langue qui favoriseront une véritable participation — par exemple, fichiers électroniques, documents imprimés en braille, en gros caractères ou sous une forme facile à lire et à comprendre et présentant un niveau approprié de détails techniques. Songer à recourir à des présentations orales pour les parties prenantes souffrant d'une déficience visuelle.

- Lorsqu'on utilise des diaporamas, des photographies, des cartes ou d'autres supports visuels, songer aux besoins des personnes aveugles ou souffrant d'une déficience visuelle. On pourrait alors envisager une réunion séparée pour décrire les graphiques et autres éléments visuels et répondre aux questions supplémentaires et aux demandes d'éclaircissements.
- Lors des réunions ou des séances de formation en face-à-face ou par téléphone, veiller à prévoir une période de temps suffisante et à prendre les moyens voulus pour permettre aux personnes handicapées de bien comprendre leurs interlocuteurs et faire valoir leurs propres idées en retenant par exemple les services d'un interprète gestuel, en recourant au sous-titrage en temps réel, ou en recrutant des assistants de communication, le cas échéant. La communication avec les parties prenantes handicapées avant la tenue d'une réunion peut permettre à ces dernières de soumettre à l'avance les questions qu'elles souhaitent aborder pendant la réunion.
- Au moment de choisir le lieu d'une réunion, d'une séance de formation ou d'autres événements, il convient de songer aux aspects suivants :
 - a. Choisir un endroit auquel on peut accéder sans avoir à monter des escaliers ou à emprunter des passages étroits, et où les personnes à mobilité réduite peuvent avoir assez d'espace et disposer d'équipements adéquats.
 - b. Les participants devraient pouvoir accéder au lieu de la réunion en utilisant des services de transport abordables, accessibles et sécurisés.
 - c. Dans beaucoup de cas, les personnes handicapées peuvent hésiter à soulever des questions particulières dans le cadre d'une grande réunion. Les questions qui les préoccupent sont souvent liées à leur situation ou à leurs besoins particuliers, et une réunion plus petite sera plus propice à un examen plus constructif de leurs préoccupations.

La collectivité des personnes handicapées n'est pas homogène

Il existe de nombreux types, degrés et cas particuliers de handicap. La mise en place d'un processus de consultation représentatif constitue donc un défi puisque plusieurs personnes souffrant de handicaps divers — par exemple, déficience visuelle ou mobilité réduite — ne peuvent s'exprimer au nom de l'ensemble des personnes atteintes de ces handicaps. Le processus de mobilisation des parties prenantes devrait chercher à rejoindre le plus vaste éventail possible de personnes handicapées. Les rapports entre le handicap et d'autres facteurs multiples qui peuvent aggraver la vulnérabilité — pauvreté, sexe et âge (intersectionnalité), etc. — devraient aussi être pris en compte dans la mesure du possible. Par exemple, les personnes handicapées qui vivent en zones rurales risquent d'être particulièrement isolées.

Les consultations menées auprès de personnes handicapées exigent souvent de recourir à de multiples méthodes de communication. Les personnes handicapées et les organisations et prestataires de services qui leur viennent en aide devraient être consultés au sujet de leurs besoins ou préférences en matière de communication.

Peu importe les efforts déployés lors de la conception et de la mise en œuvre d'un projet, des plaintes seront à coup sûr formulées, et il importera de les gérer d'une manière respectueuse et dans un délai raisonnable. Le projet doit être doté d'un mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs, et d'un autre pour les personnes touchées par le projet. L'équipe du projet doit aviser les intéressés de l'existence de ces mécanismes et faire état de leur mise en œuvre. Le mécanisme de gestion des plaintes devrait être accessible et ouvert. Les personnes handicapées risquent d'hésiter à faire part de leurs préoccupations,

que ce soit par le biais du mécanisme destiné aux travailleurs ou de celui destiné au public. Les intéressés devraient disposer de diverses avenues pour faire part de leurs préoccupations, y compris de moyens confidentiels.

Pour répondre aux plaintes formulées par des parties prenantes handicapées, il convient de prendre en compte la possibilité d'un recours à des aménagements raisonnables. On peut par exemple envisager d'offrir aux personnes handicapées la possibilité de communiquer dans leur propre langue (par exemple, langage des signes) ou de recourir à des mécanismes auxiliaires d'aide ou de prestation de services. Il faut aussi songer à l'accessibilité au moment de transmettre les réponses aux préoccupations soulevées. Les mécanismes de gestion des plaintes devraient tenir compte du fait que les personnes touchées par le projet ne seront peut-être pas toutes en mesure de lire les documents, et qu'il faudra peut-être recourir à des textes en gros caractères ou en braille, ou organiser une réunion pour expliquer les résultats d'une enquête.

Encadré 6 : Mobilisation des parties prenantes : les enjeux de l'accessibilité

- Recenser les intervenants clés, tant au niveau de l'administration publique qu'à celui de la société civile.
- Encourager la participation d'organisations représentatives de personnes — hommes, femmes et enfants — souffrant d'une diversité de handicaps, y compris des groupes représentant un handicap particulier, des groupes de défense des personnes handicapées, des organisations faitières et des organisations œuvrant en régions éloignées et rurales, pour assurer la représentativité des consultations.
- Faciliter la participation des personnes handicapées qui risquent d'être marginalisées dans leurs propres collectivités — par exemple, les femmes et les enfants handicapés, les personnes souffrant d'un handicap mental ou intellectuel, les personnes handicapées membres d'une minorité ethnique, les réfugiés handicapés ou toutes autres personnes présentant d'autres caractéristiques risquant d'aggraver leur exclusion — par exemple, pauvreté, identité ou orientation sexuelle, résidence urbaine ou rurale, etc.
- Fournir de l'assistance, offrir des aménagements raisonnables et des supports de consultation, et veiller au renforcement des capacités pour faciliter la participation des personnes handicapées de toutes sortes, afin de favoriser les consultations et la prise de décisions.
- Promouvoir la participation d'organisations représentatives de personnes handicapées à de plus larges consultations de la société civile.

ANNEXE 1 : Ressources

Conventions et traités

- Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH), adoptée le 13 décembre 2006 et entrée en vigueur le 3 mai 2008.
<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>
- Traité de Marrakech visant à faciliter l'accès des aveugles, des déficients visuels et des personnes ayant d'autres difficultés de lecture des textes imprimés aux œuvres publiées, adopté le 28 juin 2013 et entré en vigueur le 30 septembre 2016.
http://www.wipo.int/treaties/fr/text.jsp?file_id=301016

Orientations

- United Nations Development Group. « Including the rights of persons with disabilities in United Nations programming at country level: A Guidance Note for United Nations Country Teams and Implementing Partners ».
http://www.un.org/disabilities/documents/iasg/undg_guidance_note_final.pdf
- Amate, E. Alicia and Armando J. Vasquez, eds. 2006. « *Discapacidad: Lo que todos debemos saber* ». Organización Panamericana de la Salud, Washington, DC.
<http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/166080/9275316163.pdf;jsessionid=0DEE311BFC1AE33822878B27C0D186FA?sequence=1>
- Société financière internationale. Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS). Partie 2.1 concernant l'hygiène et la sécurité au travail — Conception et fonctionnement des installations. <http://documents.worldbank.org/curated/fr/833211490601422040/pdf/112110-FRENCH-General-Guidelines.pdf>

Publications/Liens

- Page Web sur l'inclusion du handicap : <http://www.banquemondiale.org/fr/topic/disability>
- Page Web sur l'intégration des personnes handicapées dans les projets : <http://www.worldbank.org/en/topic/disability/brief/integrating-disability-into-world-bank-operations>
- World Bank. 2013. « *Inclusion Matters: The Foundation for Shared Prosperity* » (Advance Edition). World Bank, Washington, DC.
- World Bank. 2008. « *Design for All: Implications for Bank Operations* ». World Bank, Washington, DC. http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Universal_Design.pdf
- World Bank. 2016. « Directive: Addressing Risks and Impacts on Disadvantaged or Vulnerable Individuals or Groups ». World Bank, Washington, DC, August 4. <https://policies.worldbank.org/sites/ppf3/PPFDocuments/e5562765a5534ea0b7877e1e775f29d5.pdf>
- Design for All Foundation : <http://designforall.org/>
- Fondation ONCE : <http://www.once.es/new/otras-webs/english/ONCEfoundation>

Outils

- Nations Unies. Washington Group on Disability Statistics et Washington Group Questions. <http://www.washingtongroup-disability.com/>
- Australian Information Matrix. <https://www.and.org.au/>
- Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR). Heightened Risk Identification Tool : <https://emergency.unhcr.org/entry/124731/identifying-persons-with-specific-needs-pwsn>

ANNEXE 2 : Cadrage et évaluation dans divers secteurs

QUESTIONS POUR COMPRENDRE LES OBSTACLES LORS DU CADRAGE ET DE L'ÉVALUATION

Éducation

- Applique-t-on des pratiques discriminatoires à l'inscription et la participation des élèves handicapés ?
- Le programme scolaire est-il conçu pour promouvoir la participation de tous aux cours, aux activités sociales, aux sorties scolaires ?
- Les infrastructures et services scolaires sont-ils accessibles à tous (procédures de sécurité, aires de jeux, hygiène et assainissement, laboratoires, activités périscolaires) ?
- Les moyens de transport à l'école sont-ils accessibles (autobus, voies d'accès, pistes) ?
- Le matériel pédagogique est-il accessible ? Les élèves ont-ils accès à des services d'aide auxiliaire ?
- L'éducation spécialisée fait-elle l'objet d'un programme distinct ? Cette distinction est-elle justifiée ou souhaitable ? Les programmes d'éducation spécialisée sont-ils adaptés aux besoins du marché du travail ou de l'enseignement supérieur ?
- Les enseignants et les membres de l'administration scolaire sont-ils qualifiés pour s'occuper des élèves handicapés ?
- Existe-t-il des cas d'intimidation, de harcèlement ou de victimisation des élèves handicapés ?
- Les parents doivent-ils dépenser des ressources exorbitantes pour assurer la participation de leurs enfants handicapés aux activités scolaires ? Les autorités publiques ou d'autres organisations offrent-elles une aide sur ce chapitre ?
- Comment les tests sont-ils utilisés pour définir le handicap des élèves ? Quelles sont les mesures mises en place pour protéger la confidentialité des résultats ? Les personnes chargées de l'administration de ces tests sont-elles qualifiées ?
- Les pratiques de recrutement des enseignants et des administrateurs sont-elles inclusives ?

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

- Dans quelle mesure les TIC sont-elles accessibles aux personnes handicapées et quels rôles jouent-elles dans la vie de ces personnes ? Existe-t-il une « fracture numérique » qui aggrave les inégalités dans la répartition des avantages de l'adaptation technologique ?
- Les normes techniques en vigueur dans le pays sont-elles conformes aux exigences d'accessibilité universelle ? Des mesures sont-elles en place pour promouvoir l'interopérabilité avec les technologies d'assistance ?
- Les conditions de délivrance de permis pour l'élaboration de nouveaux systèmes TIC comportent-elles des clauses/exigences d'accessibilité ? Les règles en matière de passation de marchés publics tiennent-elles compte de l'accessibilité ?

- Les parties prenantes sont-elles conscientes de la gamme des solutions de TIC favorables à l’accessibilité et sont-elles qualifiées pour utiliser les TIC afin de promouvoir la prise en compte du handicap ?
- Les solutions de TIC sont-elles disponibles dans les langues locales (technologies de synthèse de la parole et de reconnaissance vocale) ?
- Le site Web du projet est-il accessible à tous ?

Santé, nutrition et population

- Des mesures sont-elles en place pour veiller à obtenir le consentement des patients avant de procéder à une intervention médicale importante ?
- Les installations requises — par exemple, outils de diagnostic, tables d’examen, équipements médicaux, hygiène et assainissement, centres de kinésithérapie — sont-elles accessibles ? Des moyens accessibles sont-ils disponibles pour le transport aux cliniques et aux centres de rééducation ? La distance à parcourir pour atteindre ces centres de santé est-elle raisonnable ? Les services spécialisés sont-ils centralisés, ou est-il difficile d’accéder à des services de soins intégrés ?
- L’information portant sur la santé (y compris les services de diagnostic et de traitement) est-elle accessible (documents écrits en gros caractères ou en braille, faciles à comprendre, services d’un interprète gestuel) ? Des entraves juridiques ou administratives empêchent-elles les personnes handicapées à prendre des décisions concernant leurs traitements ou leurs soins ou à participer à la prise de décisions ?
- Les procédures administratives reconnaissent-elles la possibilité que les soins et l’attention prodigués aux personnes handicapées puissent demander plus de temps ?
- Quelles sont les mesures en place pour préserver la confidentialité des données — compte tenu, en particulier, de l’intervention possible d’assistants personnels ou d’interprètes gestuels ?
- Les personnes handicapées utilisent-elles avec la même fréquence les services de prévention (y compris les soins prénatals ou postnatals, les services d’hygiène dentaire, le dépistage des maladies chroniques, les bilans de santé, etc.) ?
- L’accès aux services fait-il l’objet d’une politique antidiscriminatoire ? Les professionnels de la santé et les travailleurs communautaires sont-ils sensibilisés et formés ?
- Des obstacles empêchent-ils l’acquisition de connaissances de base sur la santé ? Les campagnes de sensibilisation à la santé publique et de prévention des maladies (par exemple, immunisation, dépistage gratuit du VIH, programmes d’éducation sexuelle, activités de prévention de l’obésité, etc.) tiennent-elles compte des besoins particuliers des personnes handicapées (accessibilité physique, nécessité de faire la queue pendant des heures, sensibilisation) ?
- Existe-t-il des groupes d’entraide offrant un système d’aide sociale ?
- Existe-t-il des services de santé mentale ?
- Existe-t-il des protocoles pour la protection des patients handicapés contre les violences sexuelles et sexistes et contre les sévices physiques ?
- Existe-t-il des options permettant de réduire ou de supprimer les dépenses directes pour les personnes handicapées incapables de payer pour les services de santé ?

- Existe-t-il des modèles de prestation de services parallèles (par exemple, centres de rééducation communautaires, visites à domicile, cliniques mobiles, services ciblés pour les personnes handicapées) ?
- Les données de surveillance sanitaire sont-elles ventilées en fonction du handicap ?
- Existe-t-il des services d'assistance médicale et de rééducation à long terme pour les patients opérés afin d'éviter ou de réduire les périodes d'invalidité à long terme ?
- La qualité des soins prénatals, périnatals et postnatals est-elle suffisante pour éviter l'invalidité ?
- La malnutrition risque-t-elle d'accroître la fréquence des cas d'invalidité ?
- Les personnes non handicapées bénéficient-elles de traitements médicaux prioritaires (par exemple, thérapie antirétrovirale) ?
- Les besoins distincts des personnes handicapées en matière de nutrition sont-ils pris en compte dans les programmes de nutrition ?

Transport

- Les chauffeurs d'autobus ou de taxi, les chefs de gare et les autres agents de services de transport sont-ils formés pour répondre aux besoins des passagers handicapés ?
- Des mesures veillant à assurer l'accessibilité des infrastructures et services de transports publics sont-elles en place (par exemple, plateformes d'embarquement surélevées, amarrage des fauteuils roulants, présence d'une marche entre le train et le quai, qualité de l'environnement visuel) ? L'accessibilité est-elle assurée à toutes les étapes du trajet (accès des piétons, véhicules, stations de correspondance) ?
- Existe-t-il des services de transport spéciaux pour les personnes handicapées ?
- A-t-on estimé les dépenses supplémentaires imposées aux personnes handicapées qui souhaitent se prévaloir des services de transport ? L'accès aux transports est-il subventionné ?
- Les parcs de stationnement sont-ils accessibles ?
- Les informations sont-elles accessibles à tous (horaires, informations sur les interruptions de service, changements d'itinéraires, alertes de sécurité) ?
- Les espaces piétonniers sont-ils accessibles, en particulier à proximité des gares (entretien des trottoirs, accessibilité des passerelles et des passages souterrains, élimination des obstacles dangereux pour les malvoyants, attention portée à la configuration du trafic et aux comportements qui posent des risques) ?
- Les procédures et règles opérationnelles nuisent-elles aux services d'assistance aux personnes handicapées (par exemple, l'imposition d'horaires stricts qui risque de pousser un chauffeur à passer un arrêt sans s'arrêter pour un passager handicapé ou à ne pas utiliser le dispositif spécial d'accès à bord ; les règles concernant l'engorgement des services de transport) ?
- Les mesures de sécurité routière sont-elles assez robustes pour éviter les accidents qui pourraient rendre une personne invalide ?

Eau

- Les installations et les services d’approvisionnement en eau et d’assainissement sont-ils accessibles (par exemple, réservoirs d’eau plus petits ; rampes, mains courantes, cordes guides conduisant aux points d’eau ; latrines assez grandes pour accueillir un fauteuil roulant et l’assistant de la personne handicapée ; installations de lavage des mains surbaissées ; points d’eau pas trop éloignés) ?
- L’accessibilité des ressources en eau (eau potable, eau pour l’hygiène et l’assainissement, eau d’irrigation) dépend-elle d’autres personnes, ce qui risque d’accroître les risques d’exploitation sexuelle et financière et de conduire à une détérioration des pratiques de santé et d’hygiène ?
- Des mesures administratives sont-elles prises pour assurer l’accessibilité (par exemple, files d’attente séparées ou accès accéléré) et réduire ainsi le temps d’attente, ou pour rapprocher les points de distribution (par exemple, services de proximité ou de bénévolat fondé sur la collectivité) ?
- Porte-t-on attention aux volumes d’eau disponibles pour ceux qui pourraient en avoir plus besoin (par exemple, pour répondre à des problèmes de santé particuliers) ?
- Des mesures sont-elles prises pour lutter contre la violence sexuelle ou sexiste dans le cadre de la mise en place d’équipements d’approvisionnement en eau et d’assainissement ?
- Les personnes handicapées font-elles face à des dépenses directes disproportionnées pour obtenir les changements structurels et les équipements adaptés qui leur permettraient d’accéder aux ressources en eau ?
- Les employés justifient-ils des compétences requises pour procéder aux vérifications de l’accessibilité et de la sécurité des infrastructures ?

Gouvernance

- Les infrastructures posent-elles des obstacles à l’accessibilité des processus de gouvernance et des services de l’État ?
- Quels sont les obstacles à l’inclusion financière ? Les préjugés concernant l’aptitude des personnes handicapées à veiller à la gestion de leurs finances personnelles engendrent-ils des obstacles administratifs ?
- Les TIC peuvent-elles servir à atténuer les difficultés d’accès (par exemple, lieux inaccessibles, longues distances, problèmes de confidentialité) ?

Pauvreté et équité

- Les personnes handicapées risquent-elles d’être ignorées pendant les recensements ou les enquêtes en raison de la stigmatisation découlant de leur état ?
- Les questions posées dans les recensements ou les enquêtes sont-elles formulées de manière à éviter la sous-représentation des personnes handicapées ? Les questions mettent-elles l’accent sur la fonctionnalité et font-elles preuve de sensibilité culturelle ?
- Les recenseurs et les membres du personnel administratif sont-ils sensibilisés aux règles de courtoisie et de respect, et sont-ils au fait de la diversité des handicaps possibles ?

Protection sociale et travail

- Les personnes handicapées sont-elles surreprésentées dans le secteur informel ? La ségrégation professionnelle les oblige-t-elle à se contenter d’emplois moins bien rémunérés ou plus dangereux ?
- Existe-t-il un écart salarial entre les personnes handicapées et leurs pairs ? Une disparité entre les sexes vient-elle aggraver la situation ?
- L’absence de services d’approvisionnement en eau potable, d’assainissement et d’hygiène accessibles à tous constitue-t-elle un obstacle à l’emploi ?
- Les systèmes de protection sociale créent-ils chez les personnes handicapées une incitation perverse à quitter leur emploi ?
- Existe-t-il des obstacles physiques (lieu de travail, lieux des entretiens d’embauche, activités sociales, exigences en matière de déplacements, installations d’hygiène et d’assainissement, transport) ? Les informations sont-elles accessibles, et les employés bénéficient-ils d’aménagements raisonnables ?
- Existe-t-il des préjugés internes ou des idées fausses externes concernant l’aptitude de certaines personnes handicapées à faire leur travail ? Ce problème pourrait se poser en particulier dans le cas des personnes atteintes d’un handicap mental (par exemple, la schizophrénie).
- Les lois du travail comportent-elles des mesures surprotectrices qui risquent de désavantager les personnes handicapées (par exemple, réduction des heures de travail, pauses plus fréquentes, congés payés plus longs ou indemnités de départ plus élevées, sans égard à leurs besoins véritables) ?
- Existe-t-il des dispositions exigeant l’emploi d’un nombre minimal de personnes handicapées ?
- Existe-t-il des emplois protégés ou des services de l’emploi qui encouragent l’embauche de personnes handicapées ?
- Les programmes généraux d’orientation professionnelle et de formation sont-ils accessibles aux personnes handicapées ?
- Les subventions ou les aides financières sont-elles distribuées dans des lieux accessibles (accessibilité physique, sans longue file d’attente) ? Existe-t-il des programmes de sensibilisation spécialement axés sur les personnes handicapées ?
- Existe-t-il des programmes de rééducation pour favoriser le retour au travail des personnes devenues invalides ?
- Les superviseurs et les responsables des ressources humaines sont-ils formés pour répondre aux besoins des employés handicapés (notamment en leur offrant des aménagements raisonnables et en favorisant des pratiques non discriminatoires) ?
- Les personnes handicapées risquent-elles d’être ignorées lors d’un programme d’inscription pour l’obtention de certains avantages ou d’un programme de délivrance de cartes d’identité ?
- Existe-t-il un programme de mutations axé sur le handicap ? Sinon, un tel programme serait-il souhaitable ou réalisable dans les circonstances ?
- Existe-t-il une procédure d’enregistrement des personnes handicapées ? La certification vise-t-elle différents types de handicaps ? La procédure est-elle accessible ?

Développement social, urbain et rural et résilience

- Les sirènes ou autres systèmes d'alerte (par exemple, en cas d'inondation ou de séisme) s'accompagnent-ils d'autres dispositifs pour alerter les personnes souffrant d'un handicap auditif (par exemple, messages texte) ? Le type d'affichage employé risque-t-il d'être inutile pour les personnes atteintes d'un handicap visuel ?
- Existe-t-il des obstacles physiques, institutionnels ou comportementaux à l'accès aux services de base (par exemple, camps, points de distribution de denrées alimentaires, abris, toilettes, douches, tentes, abris temporaires) ?
- Existe-t-il des services spécialisés (y compris au niveau des collectivités) pour les personnes ayant des besoins particuliers ?
- Les options de réinstallation tiennent-elles compte des besoins particuliers des personnes handicapées (par exemple, logements accessibles propices à l'autonomie, prise en compte des conséquences de la perte de réseaux, proximité des services de rééducation ou autres services de santé, mesures spéciales de transport de l'équipement médical ; les décisions devraient être prises par les personnes touchées, avec l'assistance ou les conseils de leurs aidants) ?
- Les besoins nutritifs particuliers des personnes handicapées sont-ils pris en compte dans les programmes d'aide alimentaire ?
- Les codes de la construction comportent-ils des dispositions relatives à l'accessibilité ? Ces dispositions sont-elles respectées dans les programmes d'urbanisme et de travaux publics ?
- Les moyens de prestation de l'aide en nature conviennent-ils aux personnes handicapées (par exemple, objets lourds et volumineux à transporter par les personnes à mobilité réduite) ?
- Les programmes de sensibilisation à la sécurité sociale sont-ils conçus pour atteindre les personnes handicapées ?