



Communications accessibles pendant la pandémie de COVID-19 et autres urgences : lignes directrices pour les organisations

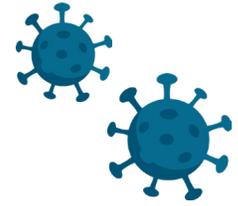
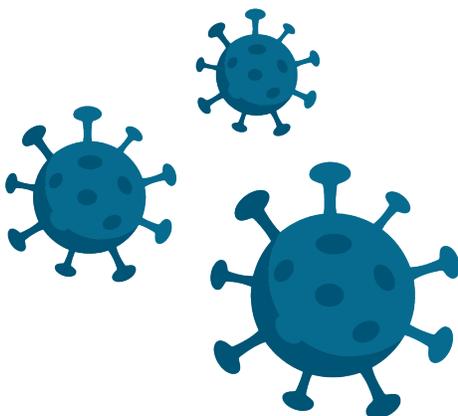


Table des matières

À propos de Normes d'accessibilité Canada.....	2
À propos de ces lignes directrices	2
Avant de commencer.....	3
À retenir	4
Pratiques exemplaires générales	4
Communication basée sur la technologie.....	5
Communication en personne.....	15
Information imprimée, écrite et visuelle	20
Autres ressources.....	26
Pour nous joindre	27



À propos de Normes d'accessibilité Canada

- Organisme créé en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* pour :
 - élaborer et réviser des normes d'accessibilité pour les organisations sous réglementation fédérale*; et
 - soutenir et promouvoir la recherche novatrice qui identifie, élimine et prévient les obstacles à l'accessibilité.
- L'accessibilité, c'est la création de communautés inclusives pour tous. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* encourage la création d'un Canada sans obstacle.

***Organisations sous réglementation fédérale** : Ministères et organismes du gouvernement du Canada, ainsi que des organisations du secteur privé, notamment les banques, et celles qui exercent leurs activités dans le réseau de transport fédéral.

À propos de ces lignes directrices

- Il s'agit de directives pratiques destinées aux organisations sous réglementation fédérale pour les aider à communiquer avec les personnes en situation de handicap, y compris les employés.
- Ces lignes directrices pourraient servir à toute organisation qui voudrait rendre ses communications plus accessibles en situation d'urgence.
- Elles portent sur les obstacles à la communication lors de crises de santé publique et d'autres situations d'urgence.
- Nous avons créé les présentes lignes directrices pour la COVID-19 aux fins d'orientation. Cependant, celles-ci pourraient aussi être utilisées pour d'autres situations d'urgence.
- Les associations nationales de personnes en situation de handicap et d'autres intervenants ont donné leur avis sur ces lignes directrices.
- Ces renseignements ne constituent pas un avis médical ou juridique. En cas de besoin, demandez conseil auprès :
 - d'une autorité de la santé publique; et
 - d'un professionnel du droit.

Avant de commencer



- Durant les situations d'urgence, les personnes en situation de handicap doivent recevoir la même information que tout le monde et en même temps. Cette information peut être importante et même sauver des vies.
- Une communication efficace dans les situations d'urgence est essentielle pour garantir la santé et la sécurité publiques.
- Environ 22 % des Canadiens ont une incapacité. Pour être efficaces, les communications d'urgence doivent également être accessibles à ces personnes.
- Les situations d'urgence peuvent être plus lourdes de conséquences pour les personnes en situation de handicap. Par exemple, il peut être difficile pour elles d'obtenir des renseignements accessibles sur les mesures de sécurité.
- Les personnes en situation de handicap peuvent dépendre des autres pour :
 - satisfaire à leurs besoins de communication; et
 - obtenir des services.
- Des mesures doivent être mises en place pour éviter les obstacles à la communication dans des situations d'urgence, telle que la pandémie de COVID-19.
- Une communication accessible est un processus à 2 sens. Elle a lieu lorsque des personnes donnent et reçoivent de l'information :
 - en personne;
 - au téléphone;
 - lorsqu'elles lisent de l'information et la comprennent;
 - sur les sites Web et les médias sociaux;
 - lorsqu'elles remplissent des formulaires; et
 - lorsqu'elles signent des documents.
- Une communication accessible profite à tous et permet de relier tout le monde. Par exemple, les personnes qui ne comprennent pas bien l'anglais ou le français peuvent également bénéficier :
 - de renseignements en langage simple; et
 - de sous-titrage codé.



- Les personnes en situation de handicap devraient indiquer aux autres leur façon de communiquer. Cela les aidera à rester en sécurité pendant la pandémie de COVID-19 et d'autres situations d'urgence.

À retenir



- Mettez en place des mesures pour garantir l'accessibilité des communications d'urgence. En d'autres mots, il faut veiller à ce que les personnes en situation de handicap et le grand public :
 - reçoivent la même information; et
 - la reçoivent en même temps.
- Suivez les pratiques exemplaires définies dans ces lignes directrices afin d'éviter les obstacles à la communication.
- Les personnes en situation de handicap peuvent créer un plan qui les aidera à rester en sécurité en situation d'urgence. Vous trouverez un exemple d'un tel plan dans le document [Communication accessible pendant la pandémie de COVID-19 et autres urgences : Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap](#).
- Une communication accessible profite à tous.

Pratiques exemplaires générales

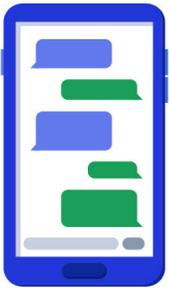


- Prenez en compte la nature du handicap d'une personne.
- Faites preuve de patience.
- Offrez votre aide, mais sans insister.
- Ne faites aucune supposition sur la façon de communiquer préférée d'une personne.
 - Reconnaissez que les gens ont des préférences. Elles peuvent varier en fonction des personnes présentes et de l'emplacement.
- Respectez l'autodétermination d'une personne. Laissez-la déterminer ses propres besoins liés à son handicap et le type d'aide dont elle a besoin.



- Si vous n'êtes pas sûr(e) d'avoir bien compris, demandez à la personne de répéter ou de fournir plus de détails.
- Formez le personnel qui interagit avec le public sur :
 - les obstacles à la communication;
 - les modes de communication des personnes en situation de handicap;
 - les dispositifs d'aide qu'elles utilisent; et
 - la façon d'obtenir des services d'aide tels que l'interprétation en langue des signes.

Communication basée sur la technologie



- Les organisations doivent s'assurer que la technologie ne crée pas d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.
- Les organisations doivent être conscientes que les personnes en situation de handicap peuvent utiliser diverses technologies d'adaptation pour communiquer en cas d'urgence.
- En voici quelques exemples.

SMC (Service de messages courts)/envoi de messages textes

- Le SMC ou l'envoi de messages textes est un mode de communication populaire auprès des personnes en situation de handicap.

Conseil – SMC/envoi de messages textes

- Ayez un téléphone intelligent sous la main pour communiquer avec les personnes par SMC ou par messagerie texte.



Formats audio accessibles

- Créez des formats audio accessibles des communications imprimées longues ou complexes.
- Vous pouvez utiliser le lecteur DAISY (Digital Accessible Information Systems) pour présenter des renseignements imprimés en format audio. Ses fonctions de navigation permettent à une personne d'avancer ou de reculer dans un texte.



Téléphones

- Les téléphones peuvent être des outils de communication utiles. Par contre, ils créent des obstacles pour de nombreuses personnes en situation de handicap. Les dispositifs d'aide ci-dessous vous permettent de les éviter.



Téléscripteur (ATS)

- Un téléscripteur (ATS) est un dispositif à clavier. Il permet à une personne d'envoyer des messages dactylographiés par téléphone.
- Les ATS sont peu coûteux et faciles à utiliser.
- Fournissez un numéro ATS afin de permettre aux personnes de communiquer en échangeant des messages dactylographiés.

Service de relais par téléscripteur



- Un service de relais par téléscripteur fait appel à un téléphoniste de relais qui transpose :
 - les messages verbaux en texte pour une personne utilisant un ATS; et
 - les messages textes en discours pour une personne n'utilisant pas un ATS.
- Vous pouvez appeler une personne qui utilise un ATS. Composez un numéro sans frais (1-800-855-0511) pour joindre un téléphoniste de relais ATS.

Service de relais téléphonique par protocole Internet (IP)



- Un service de relais téléphonique par protocole Internet (IP) fait appel à un téléphoniste de relais qui transpose :
 - des messages dactylographiés au moyen d'une fonction de messagerie Web en discours; et
 - des messages verbaux en messages dactylographiés grâce à une fonction de messagerie Web.
- Une personne en situation de handicap peut utiliser un service de relais téléphonique par protocole Internet (IP) comme suit :
 - au moyen d'un dispositif doté d'un accès à Internet, tel qu'un ordinateur ou un téléphone intelligent; et
 - en se connectant au portail Web d'un fournisseur de services de relais téléphoniques par protocole Internet (IP).

- Vous pouvez utiliser un service de relais téléphonique par protocole Internet (IP) pour appeler une personne en situation de handicap en composant un numéro sans frais.
 - Le numéro sans frais varie en fonction du fournisseur de services de relais téléphonique par protocole Internet (IP).
 - Vous devez disposer d'un accès à Internet pour utiliser ce service.



Relais vidéo

- Un service de relais vidéo (SRV) assure une interprétation en langue des signes durant les appels téléphoniques.
- Une personne qui emploie la langue des signes peut composer un numéro sans frais pour joindre un interprète en langue des signes.
 - Le SRV nécessite une connexion Internet et une technologie cellulaire.
- Les personnes peuvent s'inscrire pour utiliser le service par l'intermédiaire du [site Web SRV Canada](#).

Remarque : L'interprétation vidéo à distance (IVD) emploie également une technologie de relais vidéo. Elle permet à une personne qui utilise la langue des signes de communiquer avec une personne qui se trouve au même endroit.



Conseil – relais vidéo

- Le téléphoniste chargé d'un relais vidéo fera savoir à une personne qu'un locuteur de la langue des signes l'appelle.
- Il y a parfois un court délai pendant que le téléphoniste établit la connexion. La personne qui reçoit l'appel téléphonique doit rester en ligne.



Boucle auditive

- Une boucle auditive est un système de son qui émet un signal magnétique sans fil.
- Des dispositifs tels que des appareils auditifs et des implants cochléaires peuvent capter le signal.

- Une boucle auditive aide les personnes qui utilisent ces dispositifs :
 - en réduisant les bruits de fond; et
 - en rendant les sons plus clairs.
- Vous pouvez placer une boucle auditive autour d'une pièce. Les personnes qui ont des appareils auditifs ou des implants cochléaires peuvent également en porter une autour du cou.



Fiches audio

- Les fiches audio se trouvent souvent dans les ordinateurs et d'autres dispositifs qui prennent en charge la sortie audio.
- Elles permettent à une personne en situation de handicap d'amplifier le son. Par exemple : en branchant des écouteurs.

Applications de conversion parole-texte

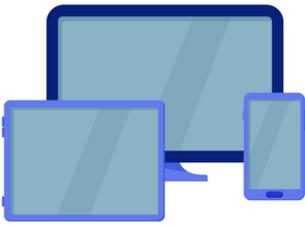
- Les applications de conversion parole-texte convertissent les messages oraux en messages écrits. L'utilisateur peut alors les lire sous forme de texte.
- La plupart de ces applications peuvent être téléchargées gratuitement.
- Pour utiliser une telle application, tenez votre téléphone et tournez l'écran vers la personne qui doit lire. L'application convertira le discours en un texte écrit en gros, que la personne pourra lire.
- L'application fonctionne même si la personne qui parle porte un masque.
- De telles applications peuvent toutefois être plus difficiles à utiliser étant donné les mesures de distanciation sociale liées à la COVID-19. Elles sont susceptibles de mieux convenir à d'autres types de situations d'urgence.



Conseil – applications de conversion parole-texte

- Téléchargez des applications de conversion parole-texte sur votre téléphone à l'avance, et gardez-le à portée de main.

Télévision et vidéos



- La télévision et les vidéos sont essentielles à la communication de renseignements sur la COVID-19 et d'autres situations d'urgence. Elles doivent être accessibles afin que les personnes en situation de handicap obtiennent les mêmes renseignements en même temps.
- Les principaux moyens de rendre le contenu accessible sont les suivants :
 - les sous-titres;
 - la langue des signes;
 - la vidéodescription et la description sonore; et
 - les transcriptions.



Conseil – annonces d'urgence

- Les messages publics au sujet de situations d'urgence telles que la pandémie de COVID-19 sont très importants. Ils communiquent des renseignements cruciaux aux gens. Voici quelques trucs pour les rendre accessibles.
 - Utilisez un langage simple.
 - Parlez clairement et lentement.
 - Évitez les références visuelles. Par exemple, ne dites pas : « Suivez le panneau rouge pour vous diriger vers la sortie. »
 - Répétez l'information.
 - Incluez des services d'interprétation en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ).
 - Offrez des formats substituts.
 - Utilisez le plus souvent possible des messages préenregistrés pour plus d'uniformité.



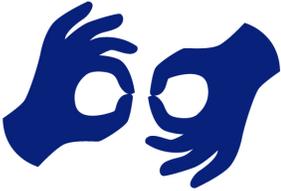
Sous-titres

- Les sous-titres sont particulièrement utiles pour les personnes sourdes ou malentendantes.
- Les sous-titres sont une version textuelle de l'information audio vocale et non vocale contenue dans une vidéo, par exemple :
 - les conversations;
 - le bruit d'un klaxon; et
 - la musique.



- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes demande à la plupart des diffuseurs de sous-titrer leur programmation diffusée entre 6 h et minuit.

American Sign Language (ASL) et la Langue des signes québécoise (LSQ)



- L'inclusion de l'American Sign Language (ASL) et de la Langue des signes québécoise (LSQ) à la télévision et aux vidéos rend celles-ci accessibles :
 - aux personnes sourdes; et
 - aux autres personnes qui emploient la langue des signes.

Vidéodescription et description sonore

- La vidéodescription et la description sonore rendent la télévision et les vidéos plus accessibles :
 - aux personnes aveugles; et
 - aux personnes malvoyantes.
- Elles aident les personnes à se faire une image mentale de l'émission ou de la vidéo.
- La vidéodescription a lieu pendant les pauses dans les dialogues. Elle décrit les principaux éléments visuels d'une émission ou d'une vidéo, par exemple :
 - les décors; et
 - le langage corporel.
- La description sonore lit ou décrit les éléments clés qui apparaissent à l'écran, par exemple :
 - le texte; et
 - les éléments visuels.
- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes impose des règles aux diffuseurs en ce qui concerne la vidéodescription et la description sonore.



Remarque : La vidéodescription intégrée est une forme de vidéodescription. Elle intègre la description des éléments visuels clés à l'émission ou à la vidéo.

- Par exemple, il est possible de rendre un dialogue plus descriptif.

Cette méthode garantit une expérience de visionnement uniforme pour toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités.

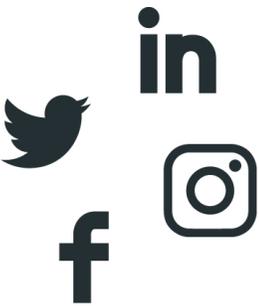


Transcriptions

- Les transcriptions de base sont une version textuelle du discours dans une émission de télévision ou une vidéo.
- Les transcriptions descriptives comprennent également une description textuelle de l'information visuelle clé.

Conseils – transcriptions

- Placez la transcription, ou un lien vers celle-ci, directement sous la vidéo. Il est ainsi facile pour les utilisateurs :
 - de savoir qu'une transcription est offerte; et
 - d'accéder à la transcription.
- Si la vidéo est en ligne, mettez la transcription sur la même page Web.



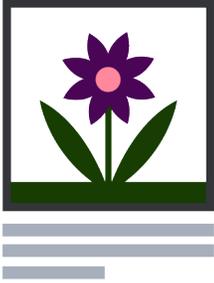
Médias sociaux

- Les médias sociaux constituent un moyen populaire de communiquer de l'information.
- Ils permettent d'atteindre rapidement un large public en cas d'urgence.
- Vous trouverez ci-dessous des conseils pour rendre le contenu accessible.

Contenu écrit

- Rédigez dans un langage simple.
- N'utilisez pas d'émojis. Les lecteurs d'écran sont en mesure de les décrire, mais il vaut mieux utiliser des mots pertinents à la place.
 - Remarque : Un lecteur d'écran est une forme de technologie d'aide qui convertit les textes et les images en discours et en braille.
- Mettez la majuscule à la première lettre de chaque mot lorsque vous utilisez des mots-clés. Par exemple : #RienSansNous.
 - Cela facilite la tâche aux personnes qui les lisent et aide le lecteur d'écran à reconnaître et à prononcer chaque mot.
- Décrivez le contenu vers lequel vous dirigez les personnes. Avisez-les si ce contenu est susceptible de poser des obstacles à l'accessibilité.

Photos et images



- Incluez des textes alternatifs pour toutes les photos et les images.
 - Le texte alternatif donne une description d'une photo ou d'une image.
 - Le lecteur d'écran annonce l'image et lit le texte alternatif.
- N'utilisez pas de formats d'échange graphique (GIF).
 - Certains d'entre eux comportent des animations et des lumières qui clignent rapidement, ce qui peut provoquer des convulsions.
- Choisissez des éléments visuels ou des photos ayant un contraste de couleurs élevé (ratio minimal de 4:1).
- Évitez de superposer du texte sur des photos.

Vidéos



- Utilisez des sous-titres codés et la vidéodescription lorsque vous publiez des vidéos sur :
 - LinkedIn;
 - Twitter;
 - Facebook;
 - YouTube; et
 - d'autres plateformes.
- Utilisez des sous-titres visibles lorsque vous publiez des vidéos sur Instagram.
 - Instagram ne prend pas en charge les sous-titres codés.
- Dans la mesure du possible, ajoutez un lien vers une version Web accessible de l'information que vous partagez sur les médias sociaux.
- Incluez une interprétation en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ) dans vos vidéos.

Conseil – pages d'urgence sur les médias sociaux

- Créez des pages d'urgence auxquelles des gens, dont un interprète en langue des signes virtuel, peuvent se joindre pour avoir une conversation en temps réel. Par exemple : sur Facebook Live.

Sites web



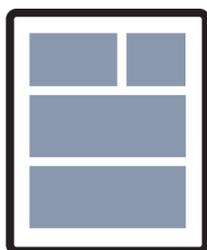
- Internet aide les gens à rester au fait de l'actualité. Or, les sites Web peuvent créer des obstacles pour les personnes en situation de handicap s'ils ne sont pas accessibles. Vous trouverez ci-dessous des conseils clés pour faire en sorte que les renseignements présentés sur un site Web soient accessibles.

Format

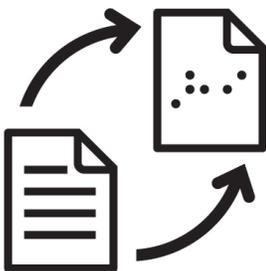


- Optez pour un format de fichier compatible avec les lecteurs d'écran.
 - Le langage de balisage hypertexte (HTML) est le format le plus facile à utiliser.
- Si vous utilisez le format de document transférable (PDF), veillez à bien le baliser (bien identifier chacun des éléments).
 - Le PDF n'est pas adéquatement pris en charge par les téléphones cellulaires iOS ou Android.

Mise en forme



- Utilisez des polices de grande taille et sans empattement.
- Utilisez un contraste de couleurs élevé (ratio minimal de 4:1).
- Utilisez des couleurs foncées sur un fond clair.
- Limitez les couleurs et les éléments visuels.
- Activez le texte redimensionnable.
 - Cette fonction permet aux utilisateurs de modifier la taille du texte afin de faciliter leur interaction avec le site.
- Créez une structure en insérant des titres et des en-têtes de paragraphe.
 - Utilisez la galerie de styles incluse dans la plupart des programmes de traitement de texte.
 - Cette structure facilite la conversion des documents vers des formats accessibles, par exemple :
 - le braille; et
 - DAISY.
 - Elle aide également les lecteurs d'écran à trouver l'information.
- Utilisez des hyperliens descriptifs.
 - Ils devraient définir le contenu vers lequel ils mènent.



- N'utilisez pas trop de tableaux. Si vous en utilisez :
 - Définissez les en-têtes de colonne et de ligne.
 - Décomposez les tableaux complexes en plus petits tableaux.
 - Évitez les cellules fusionnées ou vides.

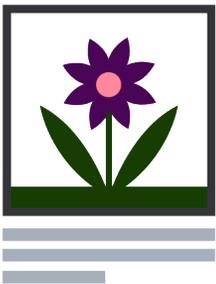
Vidéos et fichiers multimédias

- Offrez des textes alternatifs comme alternatives à de l'information audio et visuelle. (Voir la section [Transcriptions](#))
- Utilisez la vidéodescription et la description sonore pour les vidéos. (Voir la section [Vidéodescription et description sonore](#))
 - Dans la mesure du possible, utilisez la vidéodescription intégrée.
- Offrez les vidéos en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ). (Voir la section [American Sign Language \(ASL\) et langue des signes du québécoise \(LSQ\)](#)).
- N'utilisez pas de fichiers médias qui se lisent automatiquement. Les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran peuvent avoir de la difficulté à les fermer.



Photos et images

- Incluez des équivalents textuels pour toutes les photos et les images.
 - Le texte alternatif donne une description d'une photo ou d'une image.
 - Le lecteur d'écran annonce l'image et lit le texte alternatif.
- N'utilisez pas de formats d'échange graphique (GIF).
 - Certains d'entre eux comportent des animations et des lumières qui clignotent rapidement. Cela peut provoquer des convulsions.
- Choisissez des éléments visuels ou des photos ayant un contraste de couleurs élevé (ratio minimal de 4:1).
- Évitez de superposer du texte sur des photos.





Formulaires

- Étiquetez clairement chacun des champs d'un formulaire.
- Utilisez un format HTML. (Voir la section [Format](#))
 - Évitez le format PDF ou utilisez-le à titre de support de remplacement (le principal serait HTML) et veillez à ce que le fichier soit bien balisé (bien identifier chaque élément).

Conseils – sites Web



- Utilisez des outils en ligne connus sous le nom de « vérificateurs d'accessibilité ». Ils peuvent :
 - vous aider à relever les obstacles présents sur un site Web; et
 - offrir des solutions pour les éliminer.
- Faites appel à un expert en conception de contenu Web accessible si vous souhaitez :
 - concevoir un nouveau site Web; et
 - éliminer les obstacles à l'accessibilité d'un site Web existant.

Communication en personne

Il existe aussi des obstacles à la communication en personne. Les pratiques exemplaires ci-dessous peuvent vous aider à éliminer certains de ces obstacles.

Interprétation en langue des signes



- Les personnes sourdes, devenues sourdes, sourdes et aveugles ou malentendantes peuvent utiliser des langues telles que :
 - l'American Sign Language (ASL);
 - la Langue des signes québécoise (LSQ);
 - la Langue des signes autochtone; et
 - d'autres langues des signes.
- D'autres personnes en situation de handicap peuvent également utiliser la langue des signes.

Conseils – Interprétation en langue des signes

- Si une personne en situation de handicap est avec un interprète en langue des signes, adressez-vous à la personne directement. Ne vous adressez pas à l'interprète.
- Ne présumez pas qu'une personne qui connaît la langue des signes peut agir comme interprète.
- Réservez les services d'un interprète longtemps d'avance afin d'éviter des retards.
- Vous pouvez aussi envisager d'autres options, par exemple :
 - le recours à un ATS ou à un service de relais téléphonique par protocole Internet (IP) ou de relais vidéo (voir la section [Téléphones](#));
 - le recours à une application de conversion parole-texte (voir la section [Applications de conversion parole-texte](#)); et
 - la communication par écrit.

Options pour les personnes sourdes et aveugles



- Une personne sourde et aveugle peut avoir un intervenant pour l'aider à communiquer.
- Un intervenant communique l'information auditive et visuelle à la personne à laquelle il vient en aide. Il peut communiquer ce que vous dites à la personne et vous dire ce que la personne répond.
- Ne séparez pas une personne en situation de handicap de son intervenant.

Conseils – Communication avec des personnes sourdes et aveugles



- Les personnes sourdes et aveugles peuvent ne pas réagir à votre présence.
 - La cécité peut faire en sorte qu’elles ne vous voient pas. La surdité peut faire en sorte qu’elles ne vous entendent pas.
- Attirez l’attention de la personne en tapant doucement sur son épaule ou son bras. Envisagez d’autres options pour garder une distance physique sécuritaire.
- Si la personne est capable de lire les imprimés, utilisez un bloc-notes pour une communication brève. Rédigez des notes courtes en grosses lettres. Utilisez un gros marqueur noir sur une surface blanche.
- Vous pouvez également communiquer avec une personne sourde et aveugle avec la méthode de l’alphabet tracé sur la main.
 - Tracez de grosses lettres majuscules dans la paume de la main de la personne avec le bout de votre index. Marquez une pause entre chaque mot.
 - Envisagez d’autres options pour garder une distance physique sécuritaire.



Important – Signal d’urgence universel

- Le signal d’urgence universel, par exemple dans le cas d’une évacuation, est un X sur le dos.
 - Tracez un X géant avec votre doigt, s’étendant sur tout le dos de la personne. Ce geste devrait l’amener à vous suivre.
 - Fournissez une explication détaillée dès que possible.

Lecture sur les lèvres



- Certaines personnes en situation de handicap lisent sur les lèvres. Pour ce faire, elles portent attention à ce qui suit :
 - les mouvements des lèvres, de la mâchoire et de la langue;
 - les expressions faciales;
 - le langage corporel; et
 - tout son qu’elles peuvent entendre.



Conseils – Communication avec des personnes qui lisent sur les lèvres

- Lorsque vous vous adressez à une personne qui lit sur les lèvres :
 - Installez-vous face à la personne dans un endroit tranquille et bien éclairé (sans éblouissement).
 - Parlez clairement. Employez un ton de voix et un volume normaux.
 - Faites des phrases courtes et simples. Marquez une pause après chaque phrase.
 - Maintenez le contact visuel lorsque vous parlez.
 - Ne vous couvrez pas la bouche ou le visage.
 - Utilisez des expressions faciales qui appuient votre message.
 - Faites le moins de mouvements corporels possible.
 - Faites des gestes simples.
 - Pointez les objets ou les endroits dont vous parlez.
 - Décrivez la taille et la forme des choses à l'aide de vos mains.
 - Tentez de faire comprendre ce que vous dites en le mimant.
 - Vérifiez si la personne vous comprend. Reformulez au besoin.



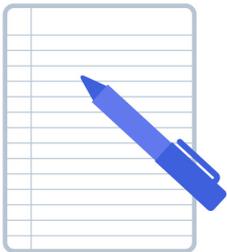
Conseils – Masques et lecture sur les lèvres

- Les masques constituent un obstacle à la communication pour une personne qui lit sur les lèvres.
- Gardez des masques dotés d'une fenêtre en plastique transparente qui montre la bouche. Ces masques permettent la lecture sur les lèvres.
 - Ils peuvent également être utiles pour d'autres personnes. Par exemple, celles qui ont besoin de voir les expressions faciales pour mieux communiquer.
 - Assurez-vous de suivre les consignes de santé publique liées à la COVID-19.



Papier, tableaux blancs, tableaux de communication et cartes préimprimées

- Écrivez sur du papier ou sur un tableau effaçable à sec dans les situations suivantes :
 - la conversation verbale en personne est difficile; et
 - la conversation est brève. Par exemple, lorsqu'il s'agit de donner des indications ou des instructions simples.



Conseil – Ayez du papier et des stylos à portée de main

- Ayez du papier et des stylos à portée de mains pour échanger des messages sans devoir partager le matériel.
 - Utilisez des phrases claires et des mots simples.
 - Suivez les mesures de santé publique contre la COVID-19.
- Les tableaux de communication et les cartes préimprimées peuvent faciliter la communication en personne. On y retrouve :
 - des mots;
 - des photos; et
 - des symboles d'objets, d'activités ou d'émotions typiques.
- Avec ce type de communication augmentative, une personne peut toucher une photo d'un verre pour demander à boire.
- Utilisez des calendriers ou un agenda afin d'aider une personne à se rappeler une date ou un rendez-vous.
- Ces outils peuvent être très utiles dans un contexte médical ou dans un centre de soins de groupe.



Communication avec une personne aveugle ou malvoyante

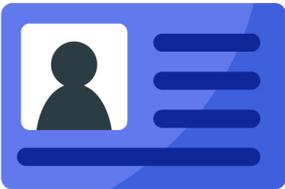


- Présentez-vous. Indiquez votre nom et votre poste.
- Saluez immédiatement la personne lorsqu'elle entre dans une pièce.
- Parlez clairement. Utilisez un langage précis et descriptif.
- Donnez des indications précises.

- Par exemple, évitez de dire « là-bas » .
 - Décrivez les positions, par exemple « à votre droite/ gauche, droit devant, derrière vous ».
 - Faites référence aux positions sur l'horloge. Par exemple : « La sortie est située à midi. »
- Avisez la personne lorsque vous quittez une conversation en groupe.

Renseignements personnels

- Certaines personnes en situation de handicap peuvent présenter des formulaires de divulgation du consentement ou des documents juridiques similaires.
- Ce document permet aux autorités sanitaires, entre autres, de communiquer des renseignements personnels à une autre personne, dont :
 - un intervenant;
 - un conjoint;
 - un membre de la famille; ou
 - un ami.



Information imprimée, écrite et visuelle

- Les personnes en situation de handicap peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'on leur présente de l'information sous les formes suivantes :
 - format imprimé habituel;
 - par écrit; et
 - information visuelle.
- Vous pouvez éliminer ces obstacles en utilisant des supports de remplacement, par exemple :
 - un langage simple;
 - des gros caractères; et
 - des textes en braille.
- Vous trouverez d'autres moyens d'éliminer les obstacles dans les sections suivantes :
 - [Communication basée sur la technologie;](#)
 - [Communication en personne.](#)



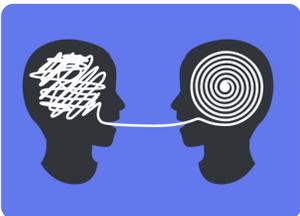
Pratiques exemplaires générales pour l'information imprimée, écrite et visuelle

- Faites preuve de respect lorsque vous parlez de personnes en situation de handicap.
- Assurez-vous que vos images montrant des personnes en situation de handicap sont respectueuses.
- Faites faire une vérification par des personnes en situation de handicap afin de vous assurer que :
 - la communication est accessible; et
 - le message est clair.
- Utilisez des outils tels que le vérificateur d'accessibilité de MS Word.
 - Cet outil permet de relever les problèmes d'accessibilité dans les documents Word et aide à les résoudre.
- Indiquez aux personnes un point de contact et des options pour demander de l'aide ou d'autres renseignements. Par exemple :
 - un numéro de téléphone;
 - un numéro ATS; ou
 - une adresse de courriel.
- Lorsqu'une personne en situation de handicap demande des documents en format accessible, fournissez-les-lui dès que possible.
- Lorsque vous préparez des documents imprimés à l'avance, tâchez de préparer également des formats accessibles.



Langage simple

- Le langage simple s'applique à toute l'information écrite, dont les pages Web et les courriels.
- Un langage simple profite à tout le monde, pas juste aux personnes en situation de handicap.
 - Dans les situations d'urgence, les personnes comprendront plus rapidement. Elles se rappelleront davantage ce qu'il faut faire.
- Suivez les règles de rédaction en langage simple ci-dessous.
 - Écrivez des phrases courtes et enlevez les mots superflus.
 - Rédigez comme si vous vous adressiez à des élèves de 8^e année afin de rejoindre le plus de personnes possible.



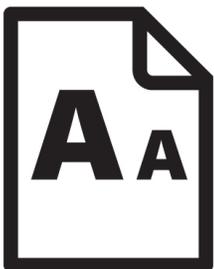
- Utilisez des pictogrammes, qui aident à communiquer des renseignements clés rapidement.
- Utilisez la voix active.
- Utilisez des mots courts et familiers et évitez le jargon technique.
- N'utilisez pas de sigles.
- Privilégiez les listes à puces ou numérotées.
- Expliquez les idées nouvelles ou complexes.
- Veillez à ce que le texte soit espacé dans la page et disposé de manière épurée.

Conseil – Vérificateurs de lisibilité

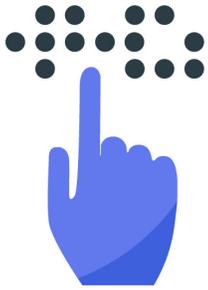


- Utilisez un outil de révision, comme celui dans Microsoft Word, qui vérifie les aspects suivants d'un document :
 - le niveau de compréhension linguistique;
 - la ponctuation;
 - la grammaire; et
 - l'utilisation excessive de la voix passive.
- Vous pouvez utiliser d'autres applications en ligne gratuites pour améliorer la lisibilité des documents. L'application [Scolarius](#) est un bon exemple.

Gros caractères



- Les caractères imprimés de taille standard peuvent être un obstacle, même avec un logiciel d'agrandissement. Cela peut être dû aux raisons suivantes :
 - les caractères ne sont pas encore assez gros;
 - le contraste de couleurs n'est pas assez élevé; ou
 - seulement quelques lettres s'affichent à la fois.
- Utilisez une police de 14 points avec un contraste de couleurs élevé par défaut. Il se peut que vous deviez fournir une version en plus gros caractères.
 - Lorsqu'une plus grosse police est demandée, il s'agit habituellement de 18 points.



Braille

- Certaines personnes aveugles lisent des documents imprimés en braille.
- Les documents peuvent être imprimés en braille à l'aide d'une imprimante braille ou d'une embosseuse. Certaines entreprises se spécialisent dans ce service.

Affiches

- Un affichage inaccessible peut faire en sorte que de l'information clé échappe à de nombreuses personnes en situation de handicap.
- Il est particulièrement important que les affiches (extérieures et intérieures) transmettant l'information d'urgence soient accessibles. Il peut s'agir de signalisation directionnelle pour les centres d'évaluation de la COVID-19 et les établissements de soins de santé. Ces affiches peuvent indiquer :
 - où obtenir un test;
 - où recevoir les soins médicaux nécessaires;
 - l'emplacement des portes et des sorties;
 - les zones désignées pour les personnes en situation de handicap; et
 - l'emplacement des dispositifs d'aide à la communication.



Conseils pour l'affichage



À inclure sur les affiches

- Utilisez des symboles d'accessibilité pour désigner les dispositifs d'aide à la communication. Par exemple :
 - le symbole de l'oreille pour représenter une boucle auditive; et
 - un symbole de téléphone pour représenter un téléscripteur (ATS). Voir la section [Communication basée sur la technologie](#).
- Utilisez un contraste de couleurs élevé par rapport à l'arrière-plan (ratio minimal de 4:1). Par exemple, du texte noir sur un fond blanc ou vice versa.
- Utilisez du braille, des caractères en relief et des pictogrammes en relief sur une même affiche.





- Assurez-vous que le braille transmet la même information que l'imprimé.
- Optez pour une police sans empattement (par exemple Arial et Helvetica) et des chiffres arabes (par exemple 1, 2, 3).
- Les affiches doivent être grandes.
- Complémentez le texte par des pictogrammes.

À éviter sur les affiches

- Évitez le rouge sur fond noir.
- Évitez :
 - l'italique;
 - les caractères stylisés;
 - le soulignement; et
 - les blocs de majuscules.
- N'utilisez pas d'affiches de type tableau-annonce.
- N'utilisez pas d'affiches qui dépassent du mur. Elles présentent un danger pour les personnes en situation de handicap, en particulier :
 - les personnes aveugles;
 - les personnes malvoyantes; et
 - les personnes qui utilisent une aide à la mobilité.

Emplacement des affiches

- Repérez un endroit tranquille dans les environnements bruyants.
- Repérez les zones désignées pour les personnes en situation de handicap.
- Repérez les endroits où se trouvent les dispositifs d'aide à la communication.
- Placez-les aux points de décision clés (comme les toilettes).
- Placez-les sur les murs.
- Ne les accrochez pas aux plafonds.
- Positionnez-les de façon à éviter les ombrages et l'éblouissement.
- Utilisez des surfaces sans reflet.



Tableaux d'affichage électroniques

- Dans le cas d'une affiche électronique, veillez à ce que le contenu ait un contraste de couleurs élevé (ratio minimal de 4:1).

Solutions de rechange à l'affichage

- Les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent être incapables de voir les indicateurs sur le sol. Ils servent souvent à dire aux personnes où se tenir afin d'assurer une distance physique appropriée pendant la pandémie de COVID-19.
 - Au besoin, offrez à la personne de la guider. Tâchez de le faire dans le respect des directives de santé publique.
 - Rassurez la personne en soulignant que vous avez pris les précautions nécessaires.
- Les panneaux à messages variables peuvent être une bonne source d'information durant les situations d'urgence. Ces panneaux sont à même de fournir des renseignements sur la COVID-19.
 - On en retrouve le long des autoroutes. Ils peuvent rappeler aux gens de maintenir la distance physique.



Autres ressources

- [Lexique sur l'accessibilité](#) – Bureau de la traduction, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- [Communication claire : survol du processus et des techniques](#) – Bureau de la traduction, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- [Le pouvoir des mots et des images : Conseils généraux pour mieux représenter les personnes handicapées](#) – Emploi et Développement social Canada
- [Accès à la télévision pour les personnes sourdes ou malentendantes : le sous-titrage codé](#) – Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- [Accès à la télévision pour les personnes ayant une déficience visuelle : vidéodescription et description sonore](#) – Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- [En savoir plus sur l'accessibilité à la télévision](#) – Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- [Services de relais téléphonique](#) – Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- [Services de relais vidéo](#) – Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- [Initiative pour l'accessibilité du Web](#) – World Wide Web Consortium (W3C)

Contactez-nous!

Téléphone : 1-833-854-7628

Courriel : Info.Accessibility.Standards-Normes.Accessibilite.Info@canada.gc.ca



[Normes d'accessibilité Canada](#)



[@NormesAccesCA](#)



[Normes d'accessibilité Canada](#)

