



Communications accessibles pendant la pandémie de COVID-19 et d'autres situations d'urgence : Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap

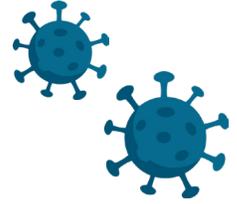
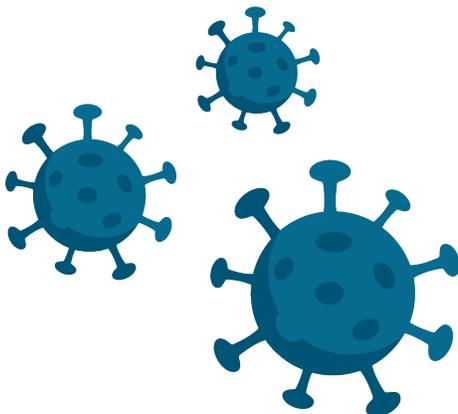


Table des matières

À propos de Normes d'accessibilité Canada.....	2
À propos de ces lignes directrices.....	2
Avant de commencer.....	3
Élaboration d'un plan de communication pour les personnes en situation de handicap.....	4
Autres ressources.....	16
Pour nous joindre.....	17



À propos de Normes d'accessibilité Canada

- Il s'agit d'un organisme créé en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* pour :
 - rédiger et réviser des normes d'accessibilité pour les organismes sous réglementation fédérale*; et
 - soutenir et promouvoir la recherche novatrice qui relève, 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* favorise la création d'un Canada sans obstacle.

***Organismes sous réglementation fédérale** : les ministères et organismes du gouvernement du Canada, ainsi que des organismes du secteur privé, comme les banques, et ceux qui exercent leurs activités dans le réseau de transport fédéral.

À propos de ces lignes directrices

- Ces lignes directrices pratiques s'adressent aux personnes en situation de handicap.
- Elles peuvent être utilisées en cas de crises de santé publique et d'autres situations d'urgence.
- Elles portent sur les obstacles à la communication lors de situations d'urgence.
- Nous avons rédigé les présentes lignes directrices dans le contexte de la COVID-19. Cependant, elles pourraient servir dans d'autres situations d'urgence.
- Elles ont été rédigées en collaboration avec des organismes nationaux pour les personnes en situation de handicap et d'autres intervenants.
- 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/ou
 - d'un professionnel du droit.

Avant de commencer



- La communication accessible est un processus à deux sens. Elle se produit lorsque des personnes :
 - donnent et reçoivent des informations en personne;
 - donnent et reçoivent des informations au téléphone;
 - lisent de l'information et la comprennent;
 - consultent des sites Web et les médias sociaux;
 - remplissent des formulaires; et
 - signent des documents.
- Si vous êtes une personne en situation de handicap, il peut être plus difficile de communiquer en situation d'urgence. Vous devez toujours informer les autres de votre façon de communiquer et ce qui est le mieux pour vous.
- Prendre des mesures dès aujourd'hui peut vous aider à être prêt et sûr de vous lorsque vous communiquez en situation d'urgence. Cela peut être dans le contexte d'une pandémie comme la COVID-19 ou d'une catastrophe naturelle.
- Avoir un bon plan de communication et une série d'outils vous permettra d'être prêt.
- Vous trouverez ci-dessous quelques suggestions de plan de communication. Vous pouvez les personnaliser pour répondre à vos besoins.
- Il ne s'agit que de suggestions. Celles-ci ne s'appliquent pas nécessairement à toutes les situations d'urgence ou aux besoins particuliers de chacun.
- C'est à vous de choisir les éléments à inclure dans votre plan de communication.

Remarque sur le plan et la trousse d'urgence

- Le gouvernement du Canada fournit des informations sur la préparation d'une trousse d'urgence. Celle-ci comprend des articles comme des vêtements et des médicaments sur ordonnance. Vous trouverez plus d'informations dans le [Guide de préparation aux urgences à l'intention des personnes ayant une incapacité ou des besoins particuliers](#).



- Si vous avez un accompagnateur ou un soignant, cette personne doit également établir un plan. Ce plan servira si elle tombait malade, était en situation d'incapacité ou était séparée de vous en situation d'urgence. Ce plan pourrait comprendre les informations suivantes :
 - la liste de vos médicaments, habitudes et médecins;
 - le nom des personnes qui peuvent remplir le rôle de soignant;
 - la liste des membres de la famille, des amis et des voisins qui peuvent être contactés en cas d'urgence; et
 - la liste des organismes de soins à domicile ou des établissements de soins de longue durée qui peuvent s'occuper de vous.

Élaboration d'un plan de communication pour les personnes en situation de handicap



Établir la liste des personnes-ressources et la liste des renseignements personnels

- Ne vivez pas une situation d'urgence seul.
- Demandez à votre famille, vos amis et vos voisins de se joindre à votre réseau de soutien en cas d'urgence.
- Dressez la liste de toutes vos personnes-ressources en cas d'urgence.
- Au besoin, demandez à un membre de votre groupe de soutien de créer vos listes de personnes-ressources et d'informations personnelles.

Formez un groupe de soutien personnel

- Choisissez au moins trois personnes que vous connaissez et en qui vous avez confiance pour vous aider en cas d'urgence.
- Un voisin de confiance est un bon membre du groupe, car il vit souvent tout près de vous. Par exemple, si vous devez rester à la maison pendant la COVID-19, un voisin peut vous aider pour les choses essentielles, comme les courses et les ordonnances.





- Envisagez d'inclure une personne qui vit assez loin pour éviter de faire face à la même urgence.
- Assurez-vous que votre groupe ait une copie de votre liste de contacts en cas d'urgence et de votre liste de renseignements personnels.
- Assurez-vous que votre groupe est bien informé de :
 - votre façon de communiquer; et
 - tout dispositif d'assistance que vous utilisez.
- En cas d'urgence, demandez à votre groupe de :
 - vérifier immédiatement si vous allez bien; et
 - rester en contact avec vous, surtout si vous avez besoin d'un équipement de survie ou de soins réguliers.

Exemple d'une liste de personnes-ressources d'un groupe de soutien :

Nom : _____

Lien : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone (domicile) : _____

Numéro de téléphone (cellulaire) : _____

Liste de renseignements personnels et médicaux

- Dressez la liste des noms et numéros de téléphone des membres de votre équipe médicale. Il peut s'agir :
 - de médecins;
 - d'aide-soignants à domicile; et
 - de votre infirmière à domicile.
- Dressez la liste des noms et numéros de téléphone des assistants en communication comme :
 - les interprètes; et
 - les intervenants.
- Si vous habitez dans un immeuble à étages, assurez-vous d'avoir le nom et les numéros de téléphone :
 - du concierge de l'immeuble;
 - des responsables d'étage; et
 - renseignements personnels.





- Envisagez de créer une liste de vérification des renseignements personnels. Celle-ci doit comporter des informations sur votre état de santé.
- S'il vous est difficile de communiquer en cas d'urgence, cette liste permettra aux prestataires de soins de santé et aux premiers intervenants :
 - d'en apprendre davantage sur vous et vos besoins; et
 - d'entrer en contact avec les membres de votre réseau de soutien.

Exemple - Liste de vérification des renseignements personnels et médicaux:

Numéro d'ordonnance : _____

Nom du médicament : _____

Usage : _____

Médecin ou médecins : _____

Matériel et aides médicales : _____

Allergies : _____

Hypersensibilité(s) chimique(s) : _____

Besoins alimentaires : _____

Autres besoins : _____

Numéro de la carte de statut : _____

Numéro de carte d'assurance maladie (provinciale ou territoriale) : _____

Numéros d'autres cartes santé, comme le numéro d'identification attribué par la Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits :

Assurance médicale privée : _____

Numéro de police : _____

Coordonnées du travailleur social : _____

Contact dans le quartier : _____

Coordonnées d'un ami : _____

Contact en dehors de la ville en cas d'urgence : _____

Contact au travail : _____

Service de soins animaliers : _____

Soins de l'animal de compagnie : _____

Téléphone du vétérinaire : _____



- Conservez votre liste de contacts et votre liste de vérification des renseignements personnels :
 - sur vous;
 - dans un endroit facile à trouver chez vous (comme sur le réfrigérateur ou un tableau d'affichage);
 - dans votre trousse d'urgence; et
 - sur votre lieu de travail.
- Donnez-en une copie aux membres de votre groupe de soutien.
- Le cas échéant, envisagez de remplir un formulaire de consentement pour divulgation ou un document juridique similaire. Ce document vise à permettre aux autorités sanitaires et autres de communiquer vos renseignements personnels à la personne de votre choix, comme :
 - un conjoint;
 - un membre de la famille; ou
 - un ami.
- Vous pouvez trouver des modèles de formulaires sur certains sites de santé provinciaux.



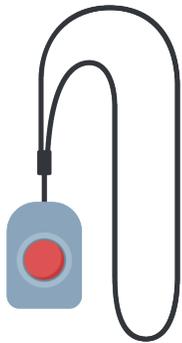
Liste des numéros d'urgence

- Il est bon de conserver une liste de numéros d'urgence dans un endroit facile d'accès. Pensez à y inclure les numéros suivants :
 - 9-1-1 (si ce service est offert);
 - police;
 - pompiers;
 - relais téléphonique et vidéo;
 - Infosanté;
 - centre antipoison;
 - contact d'assurance; et
 - entreprises de services publics.



Conseils pour contacter les services d'urgence

- Inscrivez-vous au service de messagerie texte 911. Vous pouvez le faire auprès de votre fournisseur de services sans fil. Ce service est disponible dans la plupart des régions du Canada.



- Envisagez d'utiliser des appareils qui communiquent avec les services d'urgence.
 - Ces appareils sont dotés d'un bouton SOS. Lorsque vous appuyez sur le bouton, l'appareil envoie un message texte aux contacts que vous avez enregistrés dans l'appareil.
 - Ces appareils peuvent stocker vos antécédents médicaux.
 - Ils peuvent également fournir votre position GPS à vos contacts.



Communication des alertes

- Votre plan de communication doit indiquer les façons de vous informer d'une situation d'urgence.
- Voici quelques exemples ci-dessous.

Système national d'alertes au public du Canada

- Ce système permet aux organismes responsables de la gestion des urgences d'avertir le public de menaces à venir ou en cours. Par exemple :
 - des incendies;
 - des catastrophes naturelles;
 - des catastrophes environnementales; et
 - des situations de crise civile.
- Vous pouvez recevoir ces alertes par :
 - la radio;
 - la télévision par câble ou par satellite; et/ou
 - des appareils sans fil compatibles.
- Des outils d'accessibilité peuvent vous permettre d'accéder aux alertes. Par exemple :
 - la technologie de synthèse vocale; et
 - les alarmes vibrantes.
- Les diffuseurs peuvent utiliser la technologie de synthèse vocale pour créer une version audio d'un message d'alerte. Votre appareil peut vous lire les alertes d'urgence s'il prend en charge cette fonction.
 - La fonction de vibration qui accompagne les alertes d'urgence est disponible pour alerter les Canadiens.





Conseil – Normes canadiennes en matière d’alertes

- Certaines autorités et dispositifs ne peuvent produire ou recevoir d’alertes qui sont compatibles avec :
 - la conversion parole-texte; et
 - les fonctions de vibration.
- Vérifiez si votre téléphone répond aux [normes canadiennes en matière d’alertes](#).



Conseil – Tenez-vous informé pendant la pandémie de COVID-19

- Le gouvernement du Canada a élaboré des lignes directrices sur la [protection des personnes en situation de handicap pendant la pandémie de COVID-19](#).
- L’application Alerte COVID permet d’informer les personnes d’une éventuelle exposition au virus avant l’apparition de symptômes. L’application prend en charge les technologies d’adaptation courantes.
 - Vérifiez si elle est disponible dans votre région.
- Vous pouvez accéder en ligne à de nombreuses informations sur la COVID-19 et d’autres situations d’urgence.
- Si vous éprouvez des difficultés à vous servir d’un ordinateur, vous pourriez vous procurer une technologie d’aide, comme :
 - un logiciel de reconnaissance de la voix; ou
 - un oculomètre.



Remarque sur les communautés rurales et éloignées

- Les personnes en situation de handicap vivant dans les communautés rurales et éloignées peuvent ne pas avoir accès à des services fiables en matière :
 - d’Internet haute vitesse; et/ou
 - de téléphonie cellulaire.
- Si c’est votre cas, déterminez les systèmes d’alerte disponibles dans votre région.

Systemes d'alerte provinciaux et territoriaux

- Ces systemes d'alerte donnent des informations sur les situations d'urgence dans votre province ou territoire. Par exemple :



- En Colombie-Britannique, EmergencyInfoBC dispose d'un [site Web \(en anglais seulement\)](#) et d'un [compte Twitter](#) (en anglais seulement).
- En Ontario, vous pouvez vous inscrire pour recevoir des alertes d'urgence par service de messages courts (SMC) et par courriel. Vous pouvez egalement consulter les alertes sur [Twitter](#) et [Facebook](#).
- Au Quebec, vous pouvez voir les alertes d'urgence en consultant le site [Quebec en alerte](#).



Conseil – Tenez-vous informé pendant une situation d'urgence

- Restez à l'écoute des chaînes d'information locales.
- Assurez-vous d'avoir une radio portable à piles ou à manivelle dans votre trousse d'urgence en cas de panne de courant.

Détecteurs de fumée et autres alarmes

- Il existe de nombreuses façons de s'assurer que les détecteurs de fumée et autres alarmes vous sont accessibles. Par exemple :
 - Les détecteurs de fumée et autres alarmes peuvent utiliser des lumières stroboscopiques et des vibrations pour vous alerter.
 - Vous pouvez vous procurer des alarmes personnelles qui émettent un bruit fort pour attirer l'attention lors de vos déplacements.
 - Vous pouvez obtenir des dispositifs qui vous avertissent visuellement lorsque quelqu'un frappe ou sonne à la porte.



Boutons d'urgence dans les immeubles

- Les boutons d'urgence dans les immeubles peuvent vous mettre directement en contact avec le 911 ou le concierge de l'immeuble.
 - Vous les trouverez souvent dans les chambres ou les toilettes des immeubles pour personnes âgées.

Informez les autres de vos besoins en matière de communication

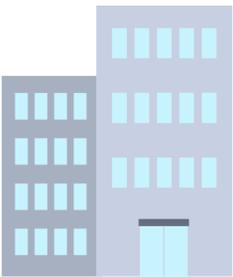
Outre votre groupe de soutien personnel, discutez de vos besoins en cas d'urgence avec les personnes suivantes.

Votre employeur



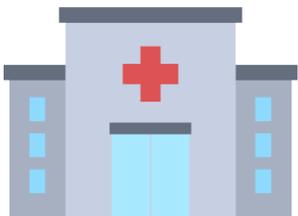
- Faites part à votre employeur et à vos collègues de l'aide dont vous aurez besoin en cas d'urgence.
- Communiquez-leur toute autre information importante. Il peut s'agir d'instructions concernant votre appareil de mobilité ou votre équipement médical.
- Discutez des meilleurs moyens de vous alerter en cas d'urgence.

Concierge de l'immeuble



- Informez votre concierge d'immeuble de ce dont vous avez besoin en cas d'urgence.
- Demandez s'il existe un moyen accessible d'obtenir des mises à jour et des informations en cas d'urgence.
 - Par exemple : un téléavertisseur relié à un système d'avertissement en cas d'urgence sur votre lieu de travail ou dans l'immeuble où vous vivez.
- Si vous habitez ou travaillez dans un immeuble à étages et que vous avez besoin d'aide en cas d'urgence, demandez au responsable de l'immeuble de vous donner des panneaux en gros caractères.
 - Vous pouvez placer ces panneaux à votre fenêtre ou sur votre porte pour faire savoir aux gens que vous avez besoin d'aide.

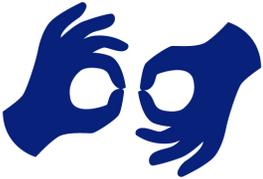
Personnel médical



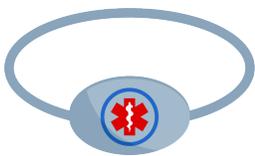
- Informez le personnel de l'hôpital, le personnel d'évacuation, les premiers intervenants et d'autres personnes :
 - si vous avez besoin d'aide pour communiquer; et
 - de votre façon de communiquer, par exemple à l'aide d'applications de synthèse vocale ou de tableaux de communications.



- Remettez au personnel médical les formulaires que vous avez remplis qui indiquent vos besoins. Ces derniers préciseront habituellement :
 - votre façon de communiquer;
 - vos antécédents médicaux;
 - les médicaments que vous prenez actuellement et la façon dont vous les prenez;
 - la façon dont vous exprimez la douleur;
 - les moyens de vous aider lorsque vous êtes angoissé ou troublé;
 - vos allergies;
 - vos besoins en matière de mobilité;
 - l'aide dont vous avez besoin pour manger ou boire;
 - vos aliments et boissons préférés;
 - vos activités de loisir préférées pour passer le temps; et
 - quand et comment donner des informations à un soignant ou à un accompagnateur.



- Demandez quelles sont les aides à la communication disponibles, comme :
 - des interprètes en langue des signes; et
 - des trousse de communication dans les hôpitaux.



Conseil – Si vous ne pouvez pas communiquer

- Conservez les informations médicales importantes sur vous, par exemple dans votre portefeuille. Les premiers intervenants fouilleront ces endroits si vous ne pouvez pas communiquer. Par exemple :
 - Portez un bracelet d'alerte médicale ou une plaque d'identification similaire. Ces derniers peuvent signaler un problème médical important qui pourrait nécessiter une attention immédiate.

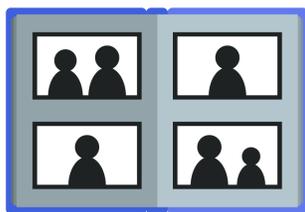
Conseil – Communication patient-prestataire de soins

- Gardez avec vous ou demandez une trousse de communication pour l'hôpital.
 - Ces trousse fournissent des outils de communication, comme des images ou des cartes de symboles.
 - Elles peuvent être très utiles pour les personnes :
 - sourdes;
 - sourdes et aveugles; ou
 - malentendantes.
 - Vous pouvez commander ces trousse sur les sites Web de nombreux organismes pour personnes sourdes ou malentendantes.
- Consultez les ressources sur la communication patient-prestataire de soins pour les personnes en situation de handicap.
 - Vous pouvez les télécharger gratuitement sur les sites Web de nombreuses associations de personnes en situation de handicap.



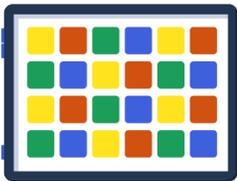
Déterminez vos dispositifs d'aide à la communication avant une situation d'urgence

Voici quelques dispositifs d'assistance qui peuvent vous aider à communiquer dans une situation d'urgence :

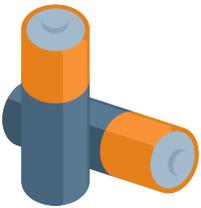


- un livret contenant des photos qui donnent des informations sur :
 - votre manière de communiquer; et
 - l'aide dont vous pourriez avoir besoin.
- une feuille de papier avec des phrases préimprimées que vous utiliserez dans une situation d'urgence, comme :
 - « J'utilise le langage des signes américain »; ou
 - « Si vous faites des annonces, j'aurais besoin qu'elles soient faites par écrit dans un langage simple ou en langage des signes » ou des cartes qui communiquent visuellement l'information, comme les cartes d'urgence.
- Les cartes d'urgence sont de petites cartes sur lesquelles vous écrivez des informations importantes sur votre santé, des renseignements personnels et vos contacts. Certaines cartes comportent un diagramme pour une communication non verbale essentielle rapide. Vous pouvez en trouver quelques modèles sur les sites Web d'associations de personnes en situation de handicap.

Conseil – Dispositifs de communication

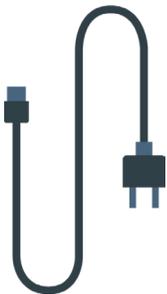


- En cas d'urgence, emportez vos propres dispositifs de communication avec vous :
 - à l'hôpital;
 - au centre d'évacuation; ou
 - à tout autre lieu d'urgence.
- Dîtes aux gens comment communiquer avec vous.
- Si vous avez un téléphone intelligent, téléchargez les applications dont vous avez besoin pour communiquer, mais essayez-les d'abord. Assurez-vous qu'elles fonctionnent pour vous.
- Dressez la liste de vos dispositifs d'assistance, notamment :
 - vos appareils auditifs;
 - votre amplificateur personnel;
 - vos dispositifs de lecture; et
 - d'autres dispositifs qui pourraient vous aider à communiquer en situation d'urgence.
- Gardez les dispositifs de communication à piles complètement chargés.



Conseil – Préparez-vous aux pannes d'électricité

- Si vous utilisez un dispositif d'assistance électronique, ayez à portée de main des sources d'énergie alternatives, comme des piles. Elles peuvent être utiles en cas de panne de courant.



Conseil – Utilisation de la technologie dans une situation d'urgence

- Lorsque vous utilisez la technologie pour communiquer dans une situation d'urgence ou dans un cadre médical, ayez les articles suivants à portée de main :
 - des cordons électriques et des chargeurs;
 - une rallonge électrique au cas où vous seriez loin d'une prise de courant; et
 - des piles supplémentaires pour vos dispositifs d'assistance.

Communiquer en cas d'urgence lors d'un voyage



- De nombreux pays n'ont pas de normes d'accessibilité comme celles du Canada. La communication peut être plus difficile lorsqu'on voyage dans un pays étranger, surtout en situation d'urgence.
- Renseignez-vous sur les services offerts aux voyageurs en situation de handicap dans votre pays de destination.
- Les ambassades et les consulats du Canada peuvent vous aider.
- Consultez le site d'[Affaires mondiales Canada](#) avant de vous rendre à l'étranger. Vous pouvez :
 - vous inscrire comme voyageur;
 - trouver des informations utiles sur les voyages; et
 - trouver des conseils de sécurité.

Conseils aux voyageurs



- Consultez le [site Web Voyage et tourisme](#) du gouvernement du Canada pour obtenir :
 - des conseils de santé aux voyageurs sur la COVID-19; et
 - des conseils de sécurité relativement à la COVID-19 pour les Canadiens à l'étranger.
- Emportez la brochure « Bon Voyage, mais... ». Elle contient les coordonnées des établissements suivants dans votre pays de destination :
 - l'ambassade ou le consulat canadien; et
 - le Centre des opérations d'urgence du Canada.
- Vous trouverez la [brochure sur le site Web Voyage et tourisme](#).
- Informez vos compagnons de voyage sur la façon de vous aider en cas d'urgence.
- Si vous voyagez seul, créez un réseau qui peut vous aider en cas d'urgence. Votre réseau pourrait comprendre, par exemple, le personnel de l'hôtel. Informez votre réseau de la meilleure façon de communiquer avec vous.
- Avant de partir en voyage, assurez-vous que vos dispositifs d'assistance fonctionneront dans un autre pays.

Autres ressources

- [Les transports accessibles dans le contexte de la COVID-19](#)
- [La COVID-19 et les personnes en situation de handicap au Canada](#)
- [Bureau météorologique d'Environnement et Changement climatique Canada](#)
- [Liste des chaînes de télévision offrant la vidéodescription](#)

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](#)

