



Lignes directrices : Prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence, y compris la COVID-19

Table des matières

À propos de Normes d'accessibilité Canada.....	2
À propos des présentes lignes directrices	2
Avant de commencer.....	4
Préparation aux situations d'urgence	5
Élimination des obstacles à l'accessibilité avant les situations d'urgence .	5
Maintenir les fonctionnalités d'accessibilité	5
Se préparer à apporter des modifications d'urgence aux services	6
Rendre l'environnement bâti accessible	7
Évacuation d'urgence (sortie).....	10
Plans d'évacuation	10
Voies de sortie d'urgence.....	12
Assurez-vous que la prestation de vos services est sécuritaire.....	14
Prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence	15
Autres modes de prestation de services.....	20
Panneaux temporaires pendant la COVID-19.....	21
Orientation	22
Panneaux d'urgence	23
Voies de circulation à l'intérieur.....	24
Voies de circulation à l'extérieur.....	25
Guidage.....	26
Résumé	27
Autres ressources.....	28
Contactez-nous!	29

À propos de Normes d'accessibilité Canada

L'accessibilité, c'est la création de communautés inclusives pour tous. La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) encourage la création d'un Canada exempt d'obstacle.

Normes d'accessibilité Canada a été créée en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Notre mandat est le suivant :

- élaborer et réviser des normes d'accessibilité pour les organisations sous réglementation fédérale;
- soutenir et promouvoir la recherche qui recense, élimine et prévient les obstacles à l'accessibilité.

À propos des présentes lignes directrices

Les présentes lignes directrices renferment des renseignements pratiques pour les organisations sous réglementation fédérale et leurs employés. Elles les aideront à éliminer les obstacles à l'accessibilité des services qu'elles offrent pendant des situations d'urgence.

Durant la pandémie de la COVID-19, les organisations fédérales ont examiné leurs procédures d'urgence en matière d'accessibilité. Cet examen a permis de tirer de nombreuses leçons sur l'accessibilité pendant les situations d'urgence. Ces leçons sont à la base du présent document.

- Ces lignes directrices comprennent des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.
- Elles vous aideront à tenir compte de l'accessibilité dans vos approches à l'égard des services.
- Ces listes de pratiques exemplaires ne sont pas exhaustives. Elles constituent un point de départ. Adaptez-les à vos besoins particuliers.
- Ces lignes directrices sont destinées à être utilisées pour planifier les réponses à un large éventail de situations d'urgence. Toutes les mesures qu'elles présentent ne s'appliqueront pas forcément à votre organisation dans une situation donnée.

- Lorsque vous planifiez des interventions d'urgence, effectuez des recherches sur l'accessibilité de la prestation de services de votre organisation.
- Ces lignes directrices fournissent des liens vers des ressources comprenant des listes plus complètes de fonctionnalités d'accessibilité.
- Veuillez prendre note que ce qui est accessible pour certaines personnes peut constituer un obstacle pour d'autres.
- Il est essentiel de parler aux employés et aux clients de leurs besoins en ce qui concerne les mesures d'accessibilité.
- Ces lignes directrices ne mentionnent pas de populations en particulier. Pour rendre vos services accessibles, tenez compte des besoins de votre communauté. Par exemple :
 - les communautés des Premières Nations ont des cultures distinctes et des besoins uniques en matière d'accessibilité. Pensez à inclure les langues des Premières Nations, ainsi que les langues des signes des Premières Nations dans vos communications inclusives.

Ces lignes directrices ne constituent pas un avis médical ou juridique. En cas de besoin, demandez des conseils à :

- un organisme en santé publique;
- un professionnel du droit;
- votre syndicat;
- votre comité de santé et sécurité au travail.

Vous devez prendre note que les réponses locales relèvent :

- des gouvernements provinciaux;
- des gouvernements territoriaux;
- des administrations municipales.

Les organismes nationaux pour les personnes en situation de handicap et d'autres intervenants ont contribué à leur élaboration.

Avant de commencer

Dans des situations d'urgence comme la pandémie de la COVID-19, faites en sorte que les services que vous offrez aux personnes en situation de handicap sont :

- les mêmes pour tout le monde;
- disponibles au même moment.

Il est essentiel d'assurer une prestation de services efficace lors de situations d'urgence afin de garantir la santé et la sécurité du grand public.

Les personnes en situation de handicap peuvent rencontrer des obstacles lorsqu'elles veulent obtenir des services. Ces obstacles sont souvent aggravés lors d'une situation d'urgence.

Les organisations fédérales doivent s'assurer que leurs services sont accessibles pendant les situations d'urgence.

Rendez vos services accessibles en prenant les mesures suivantes :

- respectez les politiques et les procédures accessibles;
- veillez à ce que l'environnement bâti soit accessible;
- formez les employés et les bénévoles qui fournissent des services aux personnes en situation de handicap.

Soyez attentif :

- aux besoins de votre communauté et de vos clients;
- aux nouveaux obstacles créés par la situation d'urgence;
- aux changements que vous devez apporter pour que la prestation de vos services demeure accessible;
- aux commentaires des utilisateurs de vos services en ce qui concerne leur accessibilité.





Remarque

L'élimination des obstacles profite à tout le monde!

Lorsque vous utilisez une conception inclusive et accessible dès le départ, c'est mieux pour tout le monde. C'est ce que l'on appelle parfois l'[effet de la « bordure de trottoir abaissée »](#).

Préparation aux situations d'urgence

Élimination des obstacles à l'accessibilité avant les situations d'urgence



Tous les modes de prestation de services doivent être accessibles par défaut, et inclusifs dès leur conception. Des politiques d'accessibilité doivent être en place en tout temps, y compris pour la prestation de services pendant des situations d'urgence.

Éliminez autant d'obstacles à l'accessibilité que possible avant toute situation d'urgence. Il sera ensuite plus facile d'éliminer les nouveaux obstacles créés par cette dernière.

Prévoyez d'adapter la prestation de vos services aux situations d'urgence. Cela devrait vous aider à maintenir l'accessibilité même lorsque ces situations créent de nouveaux obstacles.



Maintenir les fonctionnalités d'accessibilité

Élaborez un plan pour tenir à jour en permanence vos fonctionnalités d'accessibilité.

- La technologie évolue, ce qui occasionne de nouveaux obstacles à l'accessibilité.
- Assurez-vous que les travaux d'entretien des fonctionnalités d'accessibilité commencent immédiatement après une situation d'urgence.

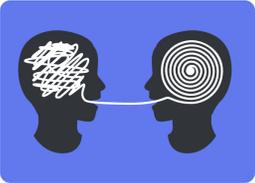
Pour la prestation de services en personne :

- Vérifiez les zones les plus importantes pour faciliter l'accès à vos services.
- Mettez l'accent sur l'entretien des zones de service et des voies d'accès les plus accessibles.
 - Par exemple, si une situation d'urgence crée un obstacle physique dans la zone où vous fournissez des services, veillez à dégager les voies des rampes d'accès devant les escaliers.



Pour la prestation de services à distance, établissez un calendrier d'entretien régulier des fonctionnalités d'accessibilité.

- Par exemple, une situation d'urgence peut empêcher l'utilisation des parcours normalement empruntés pour distribuer le courrier. Trouvez de nouveaux services de soutien à utiliser pendant la situation d'urgence.
- Vérifiez régulièrement toutes les procédures pour la prestation de services à distance. Déterminez si, lors d'une situation d'urgence, ces procédures fonctionnent encore.



S'il est impossible de maintenir vos fonctionnalités d'accessibilité habituelles, pensez à [offrir des mesures d'adaptation pendant les situations d'urgence](#).

Se préparer à apporter des modifications d'urgence aux services

Même avec un plan, il peut être très difficile, voire impossible, de maintenir toutes les zones de prestation de services.

Pour fournir des services sans obstacle, vous devez vous préparer à faire face aux obstacles imprévus attribuables aux changements.

Veillez à ne pas effectuer de changements qui pourraient créer beaucoup de stress ou de confusion. Les communications relatives aux changements doivent être accessibles et rédigées en langage clair.



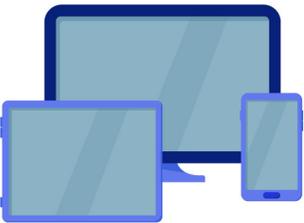
Mesures à prendre



Déterminez les situations d'urgence qui pourraient avoir une incidence sur vos procédures en matière de prestation de services ou sur vos fonctionnalités d'accessibilité.

- Évaluez vos fonctionnalités d'accessibilité actuelles.
 - Élaborez un plan pour les remplacer.
 - Créez des solutions de rechange si elles deviennent inutilisables en raison d'une situation d'urgence.
- Élaborez un plan pour informer le public canadien des changements.
- Donnez à votre personnel une formation sur l'accessibilité.

Lors d'une situation d'urgence, il est possible que certains services accessibles ne soient plus offerts. Déterminez à l'avance quels services de remplacement pourraient être utilisés. Posez les questions suivantes à votre équipe :



- Notre [environnement bâti est-il accessible](#) pour la prestation de services en personne pendant des situations d'urgence?
- Les services en personne peuvent-ils être remplacés par des services numériques?
- Comment pouvons-nous offrir nos services aux Canadiens qui n'ont pas accès à Internet?

Rendre l'environnement bâti accessible

Créez un environnement bâti accessible avant qu'une situation d'urgence ne survienne.



Mesures à prendre



Pour vous assurer que votre environnement bâti vous permet de fournir en tout temps des services accessibles :

- consultez des experts en accessibilité;
- tenez compte de l'expérience vécue des personnes en situation de handicap lors de la planification et de la conception;
- rendez tous les espaces publics accessibles aux personnes en situation de handicap qui utilisent des dispositifs d'aide à la mobilité, par exemple :
 - cannes;
 - béquilles;
 - déambulateurs;
 - triporteurs;
 - fauteuils roulants;
 - autres appareils et accessoires fonctionnels.



Assurez-vous de prévoir suffisamment d'options pour que les gens puissent se rendre dans votre zone de prestation de services. Suivez les directives sur les mesures particulières pour les éléments de l'environnement bâti, comme :

- la largeur des rampes;
- les cadres de porte;
- la distance entre le moyen de transport et votre zone de prestation de services;
- les fonctionnalités des chemins extérieurs accessibles, notamment les bordures de trottoir abaissées;
- des toilettes accessibles, y compris :
 - des portes automatiques;
 - des commandes tactiles;
 - suffisamment d'espace pour que les personnes qui ont des dispositifs d'aide à la mobilité puissent utiliser toutes les fonctionnalités;



- des voies de déplacement intérieures;
- l'ampleur du rayon de braquage pour un dispositif d'aide à la mobilité.



Conseil

Un environnement bâti pour de l'air pur pendant la pandémie de la COVID-19

La COVID-19 a montré la nécessité de créer des environnements bâtis en tenant compte de la qualité de l'air.

De nombreux Canadiens souffrent de [polysensibilité chimique](#). Il est nécessaire de mettre l'accent sur la qualité de l'air dans l'environnement bâti pour que vos services soient accessibles.



Assurez-vous de prévoir dans votre environnement bâti :

- des produits de nettoyage et des matériaux de construction sans produits chimiques ou parfums forts;
- des systèmes de filtration de l'air performants;
- des systèmes de ventilation performants.

Pour des directives sur la planification des projets de construction et de rénovation :

- consultez la [Norme nationale du Canada sur la conception accessible pour l'environnement bâti](#).



Conseil

Toilettes pendant la pandémie de COVID-19

Lorsque vous le pouvez, faites en sorte que toutes les fonctionnalités soient sans contact. Cela comprend notamment :



- les robinets;
- les commandes de chasse d'eau;
- les distributeurs de savon et de serviettes en papier.

Les dispositifs sans contact suppriment un obstacle à l'accessibilité et contribuent à réduire la propagation de la COVID-19 .

SORTIE

Évacuation d'urgence (sortie)

Il est important de prévoir une évacuation d'urgence. Un parcours d'évacuation accessible à tous les Canadiens permet d'éviter des blessures graves ou des pertes de vie.

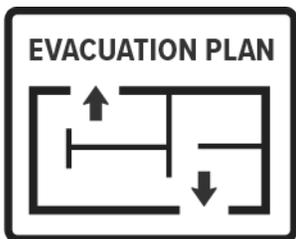
Il faut mettre en place un plan pour s'assurer que toutes les personnes en situation de handicap peuvent évacuer les lieux.

Plans d'évacuation

Prévoyez une sortie accessible de votre zone de prestation de services.

Déterminez si votre sortie de secours présente des obstacles à l'accessibilité. Regardez si :

- l'ouverture est suffisamment large pour les dispositifs d'aide à la mobilité;
- la porte s'ouvre automatiquement ou est munie de poignées faciles à saisir;
 - les poignées faciles à saisir comprennent notamment les poignées à levier ou en forme d'anneau. Vous n'avez pas les saisir fermement ou à tourner le poignet pour ouvrir la porte;
- il y a des obstacles sur le sol que vous devez enlever;
- il y a des obstacles physiques aux dispositifs d'aide à la mobilité;
- vous devez utiliser des escaliers pour atteindre la sortie;
- la sortie est trop éloignée de la zone de prestation de services;
- il existe d'autres obstacles à l'accessibilité, comme définis dans la [Norme nationale du Canada sur la conception accessible pour l'environnement](#).



Assurez-vous que toutes les alarmes et tous les systèmes de notification d'urgence sont accessibles. Par exemple :



- ayez des alarmes qui envoient des signaux sonores et visuels;
- assurez-vous que les alarmes sont visibles et audibles dans toutes les pièces de l'immeuble;
- prenez note que les alarmes très fortes peuvent constituer un déclencheur pour certaines personnes neurodiversifiées.
 - Consultez des experts et des personnes en situation de handicap pour vous assurer que les sons et les bruits sont efficaces, sans être trop forts ni susceptibles de déclencher des réactions.

Certains environnements bâtis rendent impossible l'utilisation de systèmes d'alarme accessibles. C'est donc dire que les membres du grand public ou de votre personnel ne recevront pas d'alertes lors d'une situation d'urgence. Préparez des plans pour :



- vérifier toutes les pièces de l'immeuble lors d'une situation d'urgence;
- installer des alarmes accessibles le plus tôt possible.

Prévoyez d'avoir du personnel prêt à organiser une évacuation. Assurez-vous de donner à ces employés une formation dans les domaines suivants :



- [communication avec des personnes en situation de handicap](#);
- [pratiques exemplaires en matière de sortie d'urgence](#);
- connaissance des voies de sortie d'urgence accessibles et des zones sûres dans l'immeuble.

Élaborez un plan qui tient compte des personnes en situation de handicap

Prévoyez des modalités pour l'évacuation de toutes les personnes en situation de handicap.

Préparez un plan qui fonctionne pour votre environnement bâti.



- Les procédures d'évacuation doivent comprendre les animaux d'assistance.
- Certains dispositifs d'aide à la mobilité peuvent empêcher l'utilisation des escaliers.
 - Il faut prévoir dans les plans d'évacuation une solution pour évacuer les personnes utilisant des dispositifs d'aide à la mobilité, même si les ascenseurs sont inutilisables.
- Les pannes d'électricité peuvent empêcher l'utilisation de dispositifs d'aide à la mobilité ou de technologie d'assistance.
 - Déterminez si une génératrice est disponible pour recharger :
 - les dispositifs d'assistance;
 - les dispositifs d'aide à la mobilité pendant les pannes d'électricité.
- Est-ce que vos fonctionnalités d'accessibilité éliminent des obstacles pour certains, mais en créent pour d'autres?

Voies de sortie d'urgence

Veillez à identifier les sorties de secours. Les sorties doivent être :



- éclairées;
- pourvues de parcours tactiles;
- dotées d'une signalisation accessible. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le document suivant :
 - [Communications accessibles pendant la pandémie de la COVID-19 et autres urgences : Lignes directrices pour les organisations.](#)

Certaines personnes en situation de handicap ne peuvent pas emprunter les escaliers.

- Essayez d'offrir tous les services au même niveau qu'une entrée accessible de l'immeuble.
- Si cela n'est pas possible, assurez-vous qu'il existe une option accessible, comme un ascenseur.
- Certaines situations d'urgence empêchent l'utilisation d'un ascenseur. Les solutions sont différentes pour chaque immeuble. Cherchez des fonctionnalités d'accessibilité qui pourraient fonctionner dans votre environnement bâti.



Conseils

Sorties d'urgence pendant la pandémie de la COVID-19

Installez des portes automatiques avec entrée sans contact. Elles peuvent contribuer à réduire la propagation de la COVID-19 et à éliminer les obstacles causés par un espace restreint.

Si vous devez utiliser une porte qui n'est pas automatique, prévoyez des postes de désinfection des mains à proximité afin de diminuer le risque de propagation du virus. Les désinfectants pour les mains contenant de l'alcool peuvent créer des obstacles pour les personnes souffrant de sensibilités chimiques. Proposez des solutions de rechange figurant sur [la liste approuvée](#) par Santé Canada.



Pendant les urgences de santé publique, le nombre de personnes autorisées dans les ascenseurs peut être réduit. Tenez compte des besoins en matière d'accessibilité, tout en respectant les directives de santé publique.

- Indiquez clairement le nombre de personnes autorisées dans l'ascenseur. Cela permettra à chacun de maintenir une distanciation physique sécuritaire.
- Indiquez clairement le nombre de personnes autorisées lorsqu'il y a une personne qui utilise un dispositif d'aide à la mobilité.
- Dans les grands ascenseurs, utilisez des marqueurs tactiles sur le sol pour maintenir la distanciation physique.



Remarque

Nouvelles normes pour les évacuations d'urgence

- Normes d'accessibilité Canada élabore actuellement des normes nationales pour l'accessibilité des sorties de secours.
- Tenez-vous au courant de ces nouvelles normes grâce à notre [Comité technique sur les évacuations d'urgence](#).

Assurez-vous que la prestation de vos services soit sécuritaire.

Selon le type de situation d'urgence, il vous faudra peut-être demander à des personnes si elles ont besoin d'aide. Lorsque vous leur posez la question :



- ne faites pas de suppositions sur ce que les personnes en situation de handicap peuvent ou ne peuvent pas faire;
- des personnes ayant le même handicap peuvent avoir des besoins différents;
- les personnes en situation de handicap ont des préférences différentes pour répondre à leurs besoins liés à leur handicap;
- ne prenez pas de décisions à leur place; ne leur dites pas quoi faire;
- demandez toujours à la personne si elle veut de l'aide; ne présumez pas qu'elle a besoin d'aide.



Conseil



Utilisez des vidéos pour fournir des renseignements

Il peut être utile d'utiliser une vidéo pour fournir des renseignements dans les principales zones d'un immeuble. La vidéo doit être disponible dans divers formats, p. ex. :

- en langage simple;
- en American Sign Language (ASL);
- en langue des signes québécoise (LSQ);
- avec sous-titrage;
- avec vidéodescription.



Utilisez des vidéos :



- aux entrées de l'immeuble pour indiquer aux gens où aller et comment accéder aux services;
- dans les aires d'attente et les zones de places assises pour les annonces.

Prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence



Si vous êtes en mesure de poursuivre la prestation de services en personne pendant une situation d'urgence, prévoyez :

- des remplacements pour des fonctionnalités d'accessibilité inutilisables;
- d'autres zones de prestation de services.



Mesures à prendre



Si une situation d'urgence rend une caractéristique d'accessibilité inutilisable, trouvez un moyen de la remplacer. Il peut s'agir de :

- remplacer le revêtement avec un sol tactile accessible;
- améliorer les fonctionnalités de réduction du bruit avec une moquette à poil court ou des tuiles de plafond acoustiques;
- créer de nouveaux systèmes d'éclairage accessibles;
- trouver de nouvelles solutions aux obstacles imprévus à l'accessibilité.



Éliminez les dangers de la pièce, comme :

- le matériel bruyant;
- les matériaux de construction;
- les obstacles physiques dans les voies d'accès;
- d'autres obstructions.



Les situations d'urgence peuvent entraîner des changements dans un service que les gens connaissent bien. Prévoyez un bureau d'assistance pour informer le public de ces changements. Veillez à ce que les services d'assistance puissent fournir :

- des renseignements sur les fonctionnalités accessibles de l'immeuble;
- de l'aide pour s'[orienter](#) et accéder aux services;
- des renseignements sur la façon d'utiliser les services lors d'une situation d'urgence.

Adaptez vos aires d'attente et vos bureaux de service lors d'une situation d'urgence. Assurez-vous que toutes les fonctionnalités d'accessibilité sont en place.



- Prévoyez suffisamment d'espace pour les dispositifs d'aide à la mobilité.
- Prévoyez des sièges pratiques pour un interprète en langage des signes ou une personne de soutien.
- Prévoyez des installations de soins pour les animaux d'assistance.
- Fournissez des services de traduction et d'interprétation en langage des signes pour vous assurer que tous les membres du grand public canadien peuvent accéder à vos services.
- Marquez l'endroit à l'aide du [symbole universel d'accessibilité](#).

Si vous proposez [d'autres zones de service](#), assurez-vous que les options en matière de transport demeurent accessibles.

Si vous devez modifier votre zone de prestation de services en raison d'une situation d'urgence, assurez-vous qu'elle n'est pas trop éloignée des services de transport.

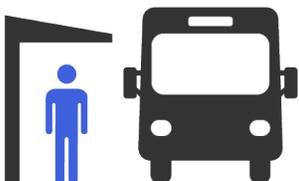
Évaluez les options de transport pour atteindre l'immeuble où vous fournissez des services. Assurez-vous qu'il est accessible aux personnes utilisant :



- des véhicules personnels accessibles (p. ex. de grosses fourgonnettes pourvues d'une rampe et d'un élévateur pour les dispositifs d'aide à la mobilité);
- des moyens de transport accessibles, comme ParaTranspo.

Remplacez toutes fonctionnalités d'accessibilité rendues inutilisables par la situation d'urgence.

- Par exemple, si une bordure de trottoir abaissée est inutilisable, installez une rampe d'accès temporaire.



Assurez-vous qu'il est possible d'atteindre votre zone de prestation de services à partir des endroits suivants :

- stationnements;
- terminaux de transport public.



Conseil

Port du masque pendant la pandémie de la COVID-19

Le port d'un masque contribue à atténuer la propagation de la COVID-19.



- Si possible, utilisez des masques transparents pour permettre aux personnes de lire sur les lèvres.
- Les masques transparents ne répondent pas toujours aux normes de prévention de la transmission de la COVID-19. Consultez les autorités sanitaires locales et les [guides de santé publique](#).



Conseil

Utilisation de marqueurs de sol pendant la pandémie de la COVID-19



Pendant la pandémie de COVID-19, dans de nombreuses zones de service, on utilise des marqueurs au sol pour indiquer où les gens doivent se tenir. Ces marqueurs peuvent ne pas être accessibles aux personnes malvoyantes.

Veillez à utiliser des marqueurs au sol tactiles et de couleur contrastante.



Conseil

Postes de désinfection des mains pendant la pandémie de la COVID-19

Les postes de désinfection des mains contribuent à diminuer la propagation de la COVID-19.

De nombreuses personnes en situation de handicap sont très vulnérables à la COVID-19. Les postes de désinfection permettent d'offrir un service en personne sans propager le virus.



Assurez-vous que les postes de désinfection des mains sont :

- installés dans une zone à une hauteur accessible et sans obstacle pour les personnes utilisant un fauteuil roulant ou d'autres dispositifs d'aide à la mobilité;
- sans contact;
- clairement identifiés;
- conçus pour distribuer le désinfectant pour les mains lorsqu'une personne place sa main sous le distributeur.

N'utilisez pas de désinfectant pour les mains contenant des produits chimiques ou des parfums forts. Ces produits créent des obstacles à l'accessibilité.

- Trouvez un produit qui répond aux besoins de sécurité, sans utiliser de produits chimiques puissants.
- Choisissez un désinfectant pour les mains dans la [Liste de désinfectants pour les mains autorisés par Santé Canada](#).



Autres modes de prestation de services

Des urgences peuvent vous surprendre et vous laisser peu de temps pour réagir. Dans cette situation, il est essentiel de planifier l'accessibilité. Assurez-vous que votre solution de rechange pour offrir le service :



- fournit la gamme complète du service à toutes les personnes en situation de handicap;
- respecte la dignité et l'indépendance des personnes en situation de handicap;
- protège la sécurité et le confort de tous les Canadiens.

En cas d'urgence, trouvez une solution à distance pour fournir un service qui est habituellement offert en personne. Exemples :



- en ligne;
- par courriel;
- par téléphone;
- par la poste.



Mesures à prendre

Si vos services changent pendant une urgence, informez-en le public canadien.

- Assurez-vous que toutes les communications sont accessibles et rédigées en langage clair.
 - Pour en savoir plus : utilisez les lignes directrices intitulées [Communications accessibles pendant la pandémie de la COVID-19 et autres urgences : Lignes directrices pour les organisations](#).
- Assurez-vous que votre service est accessible aux personnes en situation de handicap qui utilisent des technologies de communication.
- Formez votre personnel responsable de la prestation de services à :
 - comprendre les différentes technologies d'assistance que les personnes en situation de handicap utilisent pour communiquer;
 - utiliser les lignes directrices intitulées [Communications accessibles pendant la pandémie de la COVID-19 et d'autres urgences : Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap](#).

Utilisez des produits et services accessibles lorsque vous communiquez avec le public.

Votre site internet de prestation de services doit pouvoir être utilisé par tous les lecteurs d'écran et autres technologies similaires.



Panneaux temporaires pendant la COVID-19

Vous pourriez avoir besoin d'utiliser un service au volant pour rester accessible pendant la COVID-19.



- L'utilisation de fenêtres de service permet de ne pas avoir besoin de zones de service intérieures.
- Assurez-vous que ces fenêtres sont accessibles à :
 - divers véhicules;
 - diverses personnes en situation de handicap.



Utilisez des dispositifs d'accessibilité pour offrir des services au volant sans augmenter le risque d'infection :

- Prévoyez suffisamment d'espace à votre fenêtre de service pour les véhicules accessibles utilisant des élévateurs pour fauteuils roulants.
- Utilisez des cônes de signalisation pour diriger les véhicules vers votre fenêtre de service.
- Utilisez des technologies et des pratiques de communication accessibles. Il peut s'agir des moyens suivants :
 - messages textes (SMS);
 - interprétation vidéo à distance;
 - boucles d'induction bidirectionnelles;
 - techniques simples comme le stylo et le papier.



Fournissez d'autres moyens accessibles pour offrir des services aux personnes :

- ayant une déficience visuelle;
- qui ne peuvent pas utiliser un service accessible uniquement en voiture.

Orientation

L'orientation désigne les systèmes d'information qui guident les personnes dans des environnements physiques. Lorsqu'elle est efficace, elle peut contribuer à un sentiment de bien-être, de sûreté et de sécurité.

Si vous fournissez des services en personne pendant des situations d'urgence, assurez-vous que les personnes en situation de handicap peuvent se rendre dans votre zone de prestation de services et en revenir.

Une mauvaise orientation peut entraîner des situations dangereuses, surtout en cas d'urgence.



Panneaux d'urgence



Les panneaux temporaires et permanents aident les gens à trouver leur chemin en cas d'urgence. Ces panneaux doivent :

- donner des informations sur la santé et la sécurité au public;
- être accessibles à tous.



Mesures à prendre

Installer les panneaux le plus tôt possible et s'assurer qu'ils sont accessibles.

Toute l'information sur les panneaux doit être :



- en braille;
- en gros caractères;
- en messages audio (si possible).
 - Pour en savoir plus : [Communications accessibles pendant la pandémie de la COVID-19 et autres urgences : Lignes directrices pour les organisations.](#)

Utilisez les panneaux d'urgence pour donner des indications sur :



- le stationnement accessible;
- les entrées;
- les zones d'embarquement et de débarquement;
- les aires de soins pour les animaux de service;
- d'autres fonctionnalités d'accessibilité.



Utilisez les panneaux d'urgence pour donner des indications sur :

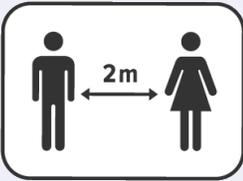
- les entrées inaccessibles;
- les zones d'embarquement et de débarquement;
- les services qui ne sont pas accessibles;
- d'autres obstacles à l'accessibilité.



Conseil

Panneaux temporaires pendant la COVID-19

Les panneaux d'urgence concernant les mesures de santé publique peuvent contribuer à la sécurité de tous. En ce qui concerne la COVID-19, utilisez des panneaux d'urgence pour faire connaître vos règles à tous les gens de votre zone de service :



- port du masque;
- éloignement physique;
- nombre de personnes permis dans une zone.

Voies de circulation à l'intérieur

Toutes les voies menant aux zones essentielles doivent être accessibles en situation d'urgence. Déterminez si vos voies accessibles habituelles sont sécuritaires.



Mesures à prendre

Assurez-vous que l'urgence n'empêche pas les gens d'utiliser les espaces publics. Entretenez régulièrement les espaces publics. Ces zones incluent notamment :



- zones d'inscription;
- zones d'attente;
- toilettes;
- zones de service;
- tous les autres espaces utilisés par le public ou le personnel.

Veillez à ce que les voies permettent aux personnes ayant une aide à la mobilité de se retourner pour changer de direction. Toutes les voies doivent être dépourvues de dangers.

Voies de circulation à l'extérieur

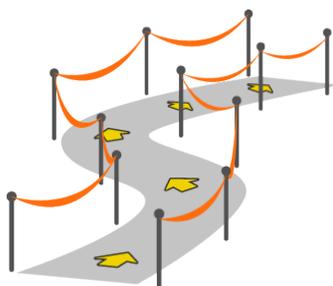


Pendant une urgence, déterminez si vos voies accessibles habituelles sont encore utilisables. Si l'urgence les rend inutilisables, créez des voies de remplacement.

- Par exemple, une forte chute de neige soudaine peut empêcher l'utilisation d'une rampe. S'il n'est pas possible de dégager la rampe, prévoyez un remplacement temporaire.

Les voies extérieures menant au bâtiment, y compris celles qui partent du stationnement et des aires d'embarquement et de débarquement, doivent :

- être exempts de dangers;
- avoir des surfaces fermes (pas d'herbe ni de terre).

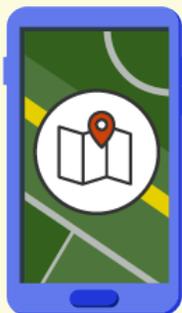


Assurez-vous que toutes les voies temporaires à l'extérieur sont :

- stables;
- antidérapantes;
- assez large pour les aides à la mobilité;
- sans marches ni pentes raides.

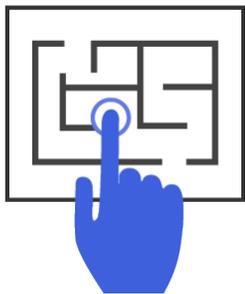


Mesures à prendre



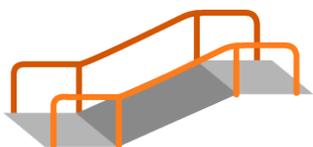
Envisagez l'utilisation de la technologie pour aider la navigation.

- Par exemple, créez des balises pour envoyer des signaux sans fil aux applications des téléphones intelligents. Ces applications donnent à leurs utilisateurs des indications sur les voies accessibles que vous avez identifiées.
- Cherchez à savoir quelles technologies de navigation pourraient convenir le mieux à votre organisation et à la prestation de vos services.



Utilisez des cartes tactiles aux entrées principales afin de supprimer les obstacles à la navigation sur le plan de la visibilité.

- Lors des situations d'urgence, utilisez des cartes tactiles pour aider les personnes handicapées à se déplacer sans aide dans votre zone de prestation de services.
- Pendant les urgences de santé publique, n'utilisez pas de cartes tactiles. (Par exemple, l'utilisation de cartes tactiles n'est pas permise en raison du risque d'infection à la COVID-19.)
 - Remplacez les cartes tactiles par des dispositifs d'accessibilité afin de supprimer les obstacles à la navigation sur le plan de la visibilité. (Par exemple, un guide directionnel en format audio.)



Les rampes doivent être assez larges pour un fauteuil roulant et avoir :

- des mains courantes pour faciliter l'équilibre et l'orientation;
- des bordures le long des côtés pour éviter de tomber de la rampe;
- des paliers de niveau en haut et en bas.



Guidage

Si des changements inattendus surviennent dans votre zone de service, celle-ci risque de ne pas être immédiatement accessible. Assurez-vous que votre plan d'urgence couvre tous les services.

- Créez une solution accessible en guidant les gens en personne.
- Formez tous les employés et bénévoles à aider les personnes en situation de handicap de manière respectueuse.
- Lorsque vous aidez ou guidez une personne qui a besoin d'aide, soyez souples face à des situations et à des besoins différents.
- Suivez les meilleures pratiques pour [communiquer avec les personnes en situation de handicap en cas d'urgence](#).

Résumé

Votre organisation doit être accessible.



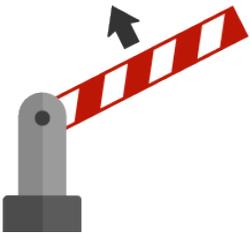
- Formez votre personnel à fournir des services accessibles.
- Assurez-vous que tout le personnel est en sécurité pendant les situations d'urgence.
- Assurez-vous que votre organisation est accessible aux personnes en situation de handicap faisant partie de votre personnel.

Vous devez offrir des services accessibles en tout temps. Il s'agit notamment de :



- fournir des services accessibles pendant les états d'urgence en cours;
- continuer d'offrir des services accessibles après des situations d'urgence.

Vous devez vous préparer aux situations d'urgence.



- Éliminez à l'avance tous les obstacles à l'accessibilité.
- Conservez les dispositifs d'accessibilité pendant les situations d'urgence.
- Préparez-vous à des changements en cas d'urgence.
- Développez un environnement bâti accessible.
- Créez un plan d'évacuation d'urgence.

Certains changements doivent être apportés pendant les situations d'urgence.



- Apportez des changements pour assurer la sécurité de tous.
- Déterminez comment fournir des services accessibles.
- Créez d'autres modes de prestation de services.
- Assurez-vous que chacun puisse s'orienter.

Le fait de rendre votre organisation accessible aux Canadiens pendant les situations d'urgence :

- maintient le droit de la personne à l'accès;
- pourrait sauver des vies.

Autres ressources

- [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- [Le pouvoir des mots et des images :Conseils généraux pour mieux représenter les personnes handicapées](#)
- [Lexique sur l'accessibilité](#) – Bureau de la traduction, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- [L'effet de la bordure de trottoir abaissée](#)
- [Liste de désinfectants pour les mains autorisés par Santé Canada](#)
- [La polysensibilité chimique au travail](#)
- [CSA – Conception accessible pour l'environnement bâti](#)
- [Symboles universels de l'accessibilité](#)
- [Principes de conception universelle](#)
- [Guides de santé publique](#)

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](#)

