



Création d'un plan d'intervention d'urgence accessible

Lignes directrices pour les organisations sous
réglementation fédérale

Table des matières

À propos de Normes d'accessibilité Canada	3
Notre mandat	3
À propos de ces lignes directrices	3
Ce que le plan comprend	3
Conseils	4
Avant de commencer	4
Une approche inclusive et accessible	5
Planifier des réunions inclusives	6
Éviter les produits chimiques et les parfums	6
Être prêt pour la prochaine situation d'urgence	7
Créez ou mettez à jour un plan d'urgence	7
Apprendre des pratiques exemplaires et les intégrer	9
Formation du personnel	9
Planification des évacuations	10
Lors d'une urgence	10
Assurer l'accessibilité pour les membres du personnel	10
Conseils pour le travail à distance en cas d'urgence (PDF)	10
Conseils pour rendre le retour au travail accessible (PDF)	11
Après une urgence	11

Comment les personnes en situation de handicap peuvent-elles se protéger lors d'une situation d'urgence ?	12
Avant une situation d'urgence : Plans de communication et trousse d'urgence	12
Avoir en main ce dont vous avez besoin	13
Lors d'une situation d'urgence : Ce que vous pouvez faire pour protéger votre santé et votre sécurité	13
Être en contact avec votre équipe de soutien	13
Se tenir informé	14
Obtenir de l'aide	14
Après une urgence : Mettez à jour votre plan et donnez votre avis	14
Mettez à jour votre plan de communication	14
Faites des commentaires au sujet des obstacles	15
Pratiques exemplaires	15
Pratiques accessibles pour le retour au travail	15
Pratiques accessibles pour le télétravail.....	15
Communications accessibles pendant la COVID-19 et d'autres urgences	16
Lignes directrices pour les organisations sous réglementation fédérale	16
Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap.....	16
Prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence .	16
Liste des ressources.....	17
Les réunions	17
Le télétravail	18
Le retour au travail	18
Contactez-nous!	19

À propos de Normes d'accessibilité Canada

La [*Loi canadienne sur l'accessibilité*](#) a créé Normes d'accessibilité Canada. Cette loi encourage la création d'un Canada sans obstacle.

Notre mandat

- Élaborer et réviser les normes d'accessibilité pour les lieux de travail sous réglementation fédérale.
- Soutenir et promouvoir la recherche qui identifie, supprime et prévient les obstacles à l'accessibilité.

L'accessibilité vise à créer des communautés inclusives pour tous.

À propos de ces lignes directrices

Ce document contient des renseignements pratiques destinés aux organisations fédérales et aux employeurs sous réglementation fédérale. L'objectif est d'aider à créer un plan d'intervention d'urgence qui accorde une priorité à l'accessibilité dans votre organisation.

La pandémie de COVID-19 a incité les organisations sous réglementation fédérale à examiner leurs procédures d'urgence pour les rendre accessibles à tous. Le document repose sur les leçons tirées de ces révisions. Les organisations nationales de personnes en situation de handicap et d'autres intervenants ont également contribué à l'élaboration de ces lignes directrices.

Ce que le plan comprend

- Des pratiques exemplaires pour garantir l'accessibilité dans des situations d'urgence. Toutefois, ce n'est qu'un point de départ. Vous voudrez les adapter à vos besoins particuliers.
- Des conseils sur la planification des réponses à un large éventail de situations d'urgences. La manière d'appliquer ces lignes directrices dépend de votre organisation et du type de situation.
- Des liens vers d'autres ressources utiles.

Conseils

Faites vos recherches. L'amélioration de l'accessibilité pour certaines personnes peut créer un obstacle pour d'autres. Faites des recherches sur toutes les mesures d'amélioration de l'accessibilité dans votre organisation avant de les mettre en place.

Demandez aux employés et aux clients de vous dire ce dont ils ont besoin. C'est le secret pour garantir l'efficacité des mesures d'accessibilité.

Tenez compte des besoins de votre communauté. Les lignes directrices ne visent pas de populations précises. Lorsque vous rendez votre service accessible, tenez compte des besoins de votre communauté. Par exemple, les communautés des Premières Nations ont des cultures distinctes et des besoins d'accessibilité uniques. Si possible, envisagez d'inclure les langues des Premières Nations et les langues des signes dans vos communications inclusives.

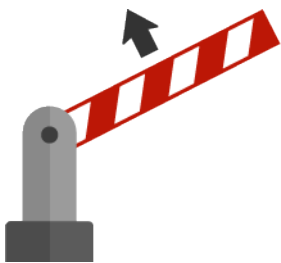
Obtenez des conseils appropriés. Les lignes directrices ne constituent pas un avis médical ou juridique. Demandez conseil à un organisme de santé publique, à un professionnel du droit, à votre syndicat ou à votre comité de santé et de sécurité au travail au besoin.



Remarque

Les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux ont la responsabilité des réponses locales aux situations d'urgence.

Avant de commencer



Il faut une intervention d'urgence efficace pour garantir la santé et la sécurité publiques. Les personnes en situation de handicap affrontent des obstacles et les urgences aggravent souvent ces obstacles.

Assurez-vous que votre intervention d'urgence pour les personnes en situation de handicap est la même que pour toutes les autres personnes. Elle doit aussi être disponible à tous au même moment. Cela comprend tous les types d'urgences, comme la COVID-19.



Les organisations sous réglementation fédérale doivent assurer l'accessibilité de leurs services, même dans des situations d'urgence. Il faut être à l'affût :

- des besoins de votre communauté, de vos clients et de vos employés, et ce avant qu'une urgence survienne
- des situations d'urgence qui créent de nouvelles barrières
- des changements nécessaires pour fournir vos services de manière accessible
- des commentaires sur l'accessibilité que vous recevez de personnes qui utilisent vos services.



Remarque

L'élimination des obstacles profite à tous !

La conception inclusive et accessible dès le départ profite à toutes les personnes. On appelle parfois ces avantages « [l'effet de l'abaissé de trottoir](#) ».

Une approche inclusive et accessible

Adoptez une approche inclusive et accessible dans votre organisation **avant** qu'une situation urgence ne survienne. Lorsqu'une situation d'urgence se présente, activez les mesures précises nécessaires pour assurer l'accessibilité. Commencez par examiner les éléments suivants :

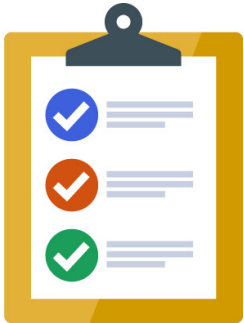


- [Pratiques accessibles pour le télétravail](#)
- [Pratiques accessibles pour le retour en milieu de travail](#)
- [Prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence, y compris la COVID-19](#)
- [Communications accessibles pendant la pandémie de COVID-19 et autres urgences : Lignes directrices pour les organisations](#)
- [Communications accessibles pendant la pandémie de COVID-19 et d'autres situations urgence : Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap](#)



Les organisations sous réglementation fédérale doivent adopter une approche accessible, soit l'élimination et la prévention des obstacles conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Cela signifie qu'il faut s'assurer que les personnes en situation de handicap :

- soient servies en toute dignité
- aient une chance égale de faire des choix
- peuvent participer pleinement et équitablement à la société
- obtiennent suffisamment d'informations accessibles pour utiliser tous les services
- peuvent commenter la conception et le développement des politiques et des services.



Planifier des réunions inclusives

- [Créez un plan d'accessibilité pour la réunion](#)
- [Tenez la réunion de manière accessible](#)
- [Fournissez des services et du matériel accessibles](#)

Éviter les produits chimiques et les parfums

Les produits chimiques et les parfums peuvent entraîner des obstacles ou des problèmes de santé pour les personnes qui souffrent de [polysensibilité chimique \(en anglais seulement - PDF\)](#). Une situation d'urgence peut rendre l'utilisation de certains produits chimiques ou parfums plus courante. Supprimez cet obstacle en adoptant les pratiques suivantes :



- Ayez une politique sans odeur dans le milieu de travail à tout moment, y compris dans les situations d'urgence.
- Assurez-vous de ne pas utiliser de [composés organiques volatils](#).
- Utilisez des [systèmes de ventilation](#) puissants afin d'obtenir de l'air pur dans le milieu de travail.
- Soyez à l'affût des polysensibilités chimiques qui pourraient se trouver dans le milieu de travail et les zones de prestation de services.



Remarque

Autres sources d'information

[Ces fournisseurs de services et ces organisations](#) constituent un bon point de départ si vous recherchez plus de renseignements sur l'accessibilité.

Être prêt pour la prochaine situation d'urgence



Créez ou mettez à jour un plan d'urgence

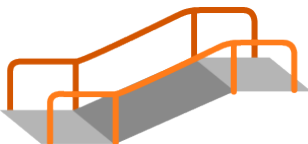
Les organisations sous réglementation fédérale doivent créer des plans d'urgence accessibles à tous les Canadiens et les Canadiennes.

- Créez un plan pour continuer à fournir vos services lors d'une situation d'urgence.
- Assurez-vous que vous pouvez fournir ces services d'une manière qui soit sûre à la fois pour votre personnel et pour vos clients.
- Sachez qui utilise vos services et de quelle manière. Identifiez des services accessibles de rechange et prévenez vos utilisateurs.
- Communiquez votre plan au public.

Assurez-vous que votre plan comprend des ressources pour aider à la reprise des opérations après une situation d'urgence. Communiquez les détails de ce plan de manière accessible.

Pensez à l'accessibilité lorsque vous élaboriez ou mettez à jour votre plan d'urgence. Cela signifie qu'il faut tenir compte des besoins de tous les Canadiens et Canadiennes lors de l'élaboration des politiques et des services, y compris les personnes en situation de handicap. Intégrez l'angle de l'accessibilité lorsque vous :

- élaboriez des [politiques et procédures d'urgence](#)
- [communiquez avec vos employés et le public](#)
- [concevez et offrez des services au public](#)



- concevez un nouvel environnement bâti (voir : [Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale](#))
- planifiez de nouvelles constructions ou des rénovations
- [achetez des biens ou des services.](#)



Consultez les personnes en situation de handicap. Elles s'y connaissent et savent ce dont elles ont besoin. Faites-les participer au processus de planification. Déterminez si une situation d'urgence pourrait rendre votre organisation inaccessible. Identifiez les obstacles que les personnes en situation de handicap ont rencontrés lors de la dernière situation d'urgence. Veillez à éliminer ces obstacles.



Consultez le public. Invitez le public à commenter les obstacles que votre plan d'urgence pourrait entraîner. Faites-le de manière transparente. Organisez des réunions et des consultations publiques en ligne accessibles. Utilisez ce que vous avez appris des renseignements obtenus pour mettre à jour vos procédures d'urgence.



Proposez des solutions. Sachez vous adapter aux personnes en situation de handicap. Par exemple, les mesures de santé publique pour la COVID-19 exigent le port de masques. Cependant, ils constituent un obstacle à la communication pour une personne qui lit sur les lèvres (aussi appelé lecture labiale). Pour offrir un service sécuritaire et accessible, ayez une réserve de masques munis d'une fenêtre en plastique transparent pour voir la bouche.

De plus :



- Mettez à jour votre matériel de formation.
- Informez les employés et les bénévoles au sujet de l'amélioration de l'accessibilité et des plans d'urgence.
- Partagez les leçons apprises avec d'autres organisations sous réglementation fédérale pour améliorer les interventions en situation d'urgence.

Lors de la création ou de la mise à jour des plans d'urgence, assurez-vous que les changements ne créent pas de nouveaux obstacles à l'accessibilité.

Apprendre des pratiques exemplaires et les intégrer

Vous avez la responsabilité de fournir des services accessibles. Il existe toutefois des pratiques exemplaires que les personnes en situation de handicap peuvent adopter pour se préparer à une situation d'urgence et ainsi protéger leur santé et leur sécurité.

Tenez compte de ces pratiques exemplaires et sachez comment votre organisation pourrait y contribuer. Utilisez ces pratiques pour guider la planification des interventions d'urgences ou pour aider les personnes en situation de handicap pendant les situations d'urgences. Assurez-vous que vos employés profitent également de ces pratiques.

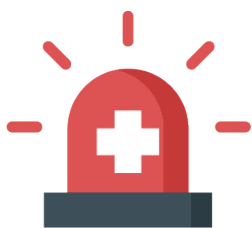


Formation du personnel

Aider les personnes en situation de handicap. Formez les employés et les bénévoles à [fournir des services aux personnes en situation de handicap en prévision d'une urgence](#). Assurez-vous de former le personnel pour qu'il communique avec elles de manière respectueuse et efficace. Par exemple, veillez à ce que le matériel de communication présente les personnes en situation de handicap de manière appropriée.



Assurer la sécurité des collègues. Formez le personnel à fournir des services accessibles et à maintenir le lieu de travail accessible pour leurs collègues dans des situations d'urgence.



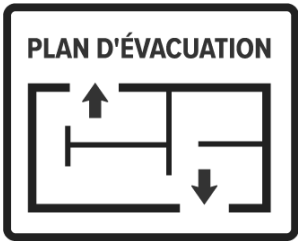
Assurer la sécurité du public. Formez le personnel à se protéger et à protéger tous les membres du public. Veillez à ce que les employés et les bénévoles connaissent les mesures de sécurité en cas d'urgence.

Assurer la sécurité des clients. Formez le personnel ou les bénévoles à aider tous les clients, y compris les personnes en situation de handicap, lors d'une urgence. La formation doit tenir compte des éléments suivants :

- l'élimination des obstacles physiques
- l'accueil et la communication avec les personnes de soutien qui accompagnent les personnes en situation de handicap
- l'accueil des animaux d'assistance
- l'accès à des interprètes en langue des signes.



Planification des évacuations



Pour évacuer un bâtiment en toute sécurité, vous devez disposer d'un plan qui permet l'évacuation d'urgence de tous les membres du personnel et du public.

Assurez-vous que votre plan d'évacuation d'urgence tient compte de [la sécurité de toutes les personnes en situation de handicap](#). Il peut être nécessaire d'élaborer un plan spécifique pour certains employés ou bénévoles.

- [Évacuer les personnes qui ont besoin d'aide en cas d'urgence](#)

Lors d'une urgence



L'impact d'une urgence sur les gens peut changer rapidement. Suivez la situation de près. Au besoin, adaptez votre intervention pour rester accessible tout en protégeant la santé et la sécurité publiques. Vous devez aussi :

- Noter toute modification nécessaire pour que les services restent accessibles.
- Veiller à ce que vos [réunions soient inclusives](#).

Assurer l'accessibilité pour les membres du personnel



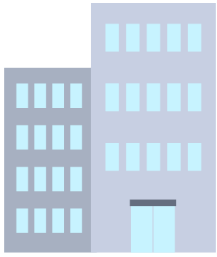
L'accessibilité s'applique aussi à tous les membres de votre organisation. Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir travailler pour votre organisation sans être confrontées à des obstacles, y compris les obstacles qui entravent leur sécurité. Appliquez les mêmes règles d'accessibilité au public et à votre personnel.

- [Comment les personnes en situation de handicap peuvent-elles se protéger en cas d'urgence ?](#)

Conseils pour le travail à distance en cas d'urgence (PDF)



- [Pratiques d'accessibilité exemplaires pour le télétravail](#)
- [Aide-mémoire pour l'accessibilité en mode télétravail](#)
- [Conseils pour des réunions en ligne accessibles](#)
- [Conseils d'accessibilité pour les hôtes de réunions en ligne](#)



Conseils pour rendre le retour au travail accessible (PDF)

- [Aide-mémoire pour un retour accessible sur le lieu de travail pendant ou après une urgence ou une crise de santé publique](#)
- [Principales considérations pour un retour accessible sur le lieu de travail pendant une crise de santé publique](#)

Identifiez les besoins particuliers à la situation d'urgence, par exemple [comment faciliter la distanciation physique pour les personnes en situation de handicap](#).

Après une urgence

Les leçons tirées d'une situation d'urgence vous aideront à faire face aux situations futures.



Passez en revue les notes que vous avez prises pendant l'urgence concernant les modifications nécessaires pour améliorer l'accessibilité. Examinez aussi vos plans d'urgence pour déterminer les changements à apporter. Examinez les éléments suivants :

- [Les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour le télétravail](#)
- [La prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence](#)
- Les communications avec le public :
 - [Communication basée sur la technologie](#)
 - [Communication en personne](#)
 - [Informations imprimées, écrites et visuelles](#)



Décidez si les améliorations apportées à l'accessibilité pendant la situation d'urgence doivent devenir permanentes. Ne vous limitez pas à votre propre évaluation. Demandez aussi l'avis du public, notamment : accessibility experts



- des experts en accessibilité
- des employés et des bénévoles
- des personnes en situation de handicap
- d'autres personnes ayant l'expérience de l'utilisation de vos fonctions d'accessibilité (améliorations)



Après une urgence, mettez vos plans à jour. Apportez des modifications en fonction de ce que vous avez appris. Utilisez ces leçons pour créer un nouveau plan dès que possible. Vous devez aussi :

- Obtenir des commentaires sur l'accessibilité, notamment de la part des personnes en situation de handicap.
- Utiliser les commentaires pour améliorer votre intervention d'urgence. Formez vos employés à la nouvelle approche.



Remarque

Si la situation d'urgence s'étend sur une longue période, il pourrait être avantageux d'appliquer certaines leçons apprises au fur et à mesure.

Comment les personnes en situation de handicap peuvent-elles se protéger lors d'une situation d'urgence ?



Les employés des organisations sous réglementation fédérale doivent également se préparer aux urgences en tant qu'individus. Pour les personnes en situation de handicap, ces pratiques exemplaires peuvent aider à rendre les plans d'urgence accessibles. Tous les employés devraient connaître ces pratiques, afin de pouvoir aider leurs collègues ou leurs clients de manière accessible.

Avant une situation d'urgence : Plans de communication et trousse d'urgence

Si vous êtes une personne en situation de handicap et que vous avez besoin de mesures d'adaptation de la part de votre employeur, vous pouvez aider votre employeur en faisant ce qui suit :

[Établissez un plan de communication.](#) Veillez à ce qu'il comprenne les informations suivantes :

- le nom et les coordonnées des membres de votre [équipe de soutien](#) d'urgence

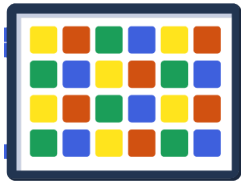




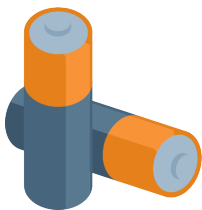
- vos informations médicales, telles que le nom de votre médecin, le numéro de votre carte d'assurance maladie, vos problèmes de santé, vos allergies ou votre sensibilité aux produits chimiques
- les numéros de téléphone pour les services d'urgence
- les renseignements sur le service de relais vidéo
- des notes sur votre façon de communiquer
- les coordonnées des interprètes ou des intervenants
- des rappels sur la manière d'accéder aux systèmes d'alerte dans votre province ou territoire.

Préparez une trousse d'urgence. Mettez les articles que vous utilisez quotidiennement dans la trousse. Remplacez les articles dès que vous les avez utilisés.

Avoir en main ce dont vous avez besoin



- Ayez les articles essentiels tels que des dispositifs de communication, de la nourriture, de l'eau et vos médicaments d'ordonnance.
- Remplacez toutes les denrées périssables de votre trousse d'urgence.
- Assurez-vous de bien recharger les piles de vos appareils de communication.
- Gardez des piles de rechange.



Pour plus de renseignements, consulter le document de Normes d'accessibilité Canada [Communications accessibles pendant la COVID-19 et d'autres urgences : Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap.](#)



Lors d'une situation d'urgence : Ce que vous pouvez faire pour protéger votre santé et votre sécurité

Être en contact avec votre équipe de soutien

- Restez en contact avec votre équipe de soutien. Faites-leur savoir si vous avez des problèmes, surtout si cela a un impact sur votre santé et votre sécurité.

- Si vous ne disposez pas d'une équipe de soutien disponible lors d'une situation d'urgence, identifiez des ressources locales dans votre communauté.

Se tenir informé

Obtenez des renseignements sur la situation d'urgence.

Consultez :

- les [outils de communication basés sur la technologie](#)
- les applications d'urgence (par exemple, l'[application d'alerte COVID](#))
- les [systèmes d'alerte d'urgence](#) provinciaux et territoriaux, les chaînes d'information locales et les réseaux médias.



Les [organisations sous réglementation fédérale doivent proposer des options](#) de prestation de services de rechange en cas d'urgence. Déterminez celles qui vous conviennent. Par exemple, des heures d'ouverture particulières, des services en ligne ou la livraison postale.

Obtenir de l'aide

[Demandez de l'aide à votre équipe de soutien si nécessaire.](#)



- Pour les services en ligne, demandez de l'aide pour remplir les formulaires.
- Pour les services en personne, informez-vous si vous pouvez vous inscrire en ligne si vous considérez que les services en personne sont peu sûrs.

Après une urgence : Mettez à jour votre plan et donnez votre avis



Mettez à jour votre plan de communication

Mettez à jour votre [plan de communication](#) pour tenir compte de tout changement, comme l'arrivée de nouvelles personnes dans votre réseau de soutien. Examinez aussi [les dispositifs d'aide à la communication](#) que vous avez utilisés pour obtenir des services ou pour communiquer. Déterminez si vous devez vous procurer une autre technologie pour éviter les problèmes que vous avez rencontrés pendant l'urgence.



Faites des commentaires au sujet des obstacles

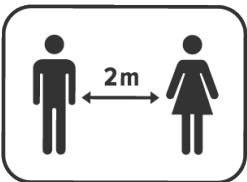
Informez les organisations des obstacles à l'information ou aux services que vous avez rencontrés. Présentez-leur des solutions de rechange qui vous conviennent. Il incombe aux organisations sous réglementation fédérale de solliciter des commentaires. [Elles doivent également fournir une option accessible au public pour qu'il puisse donner son avis.](#) Par exemple, servez-vous du formulaire « Pour nous joindre » de leur site Web.

Pratiques exemplaires



Pratiques accessibles pour le retour au travail

- [Principaux points à retenir](#)
- [Horaire de travail](#)
- [Règles d'hygiène et de sécurité](#)
- [Distanciation physique](#)
- [Postes de travail](#)
- [Utilisation de masques](#)
- [Déplacements liés au travail \(sauf pour aller au travail et en revenir\)](#)
- [Si vous vous sentez malade](#)
- [Procédures d'urgence](#)
- [Santé mentale](#)



Pratiques accessibles pour le télétravail

- [Principaux points à retenir](#)
- [Équipement](#)
- [Horaires de travail](#)
- [Réunions en ligne accessibles](#)



Communications accessibles pendant la COVID-19 et d'autres urgences

Lignes directrices pour les organisations sous réglementation fédérale



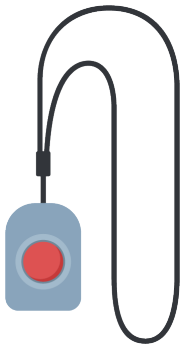
- [Principaux points à retenir](#)
- [Pratiques exemplaires générales](#)
- [Communication basée sur la technologie](#)
- [Communication en personne](#)
- [Information imprimée, écrite et visuelle](#)
- [Autres ressources](#)

Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap



- [Développez un plan de communication](#)
- [Déterminez comment vous voulez être informé d'une situation d'urgence](#)
- [Informez les autres de vos besoins en matière de communication](#)
- [Déterminez vos dispositifs d'aide à la communication](#)
- [Sachez comment communiquer en cas d'urgence lors d'un voyage](#)
- [Autres ressources](#)

Prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence



- [Préparation aux situations d'urgence](#)
- [Prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence](#)

Liste des ressources

- [Normes d'accessibilité Canada](#)
 - [Notre mandat](#)
 - [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- Une communication accessible pendant la COVID-19 et d'autres urgences :
 - [Lignes directrices pour les organisations fédérales](#)
 - [Lignes directrices pour les personnes en situation de handicap](#)
- [Achat de produits accessibles](#)
- Concevoir un nouvel environnement bâti : [Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale \(PDF\)](#)
- [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)
- [Lignes directrices pour une représentation adéquate des personnes en situation de handicap \(PDF\)](#)
- [L'évacuation des personnes qui ont besoin d'aide en cas d'urgence](#)
- [Faciliter la distanciation physique pour les personnes en situation de handicap](#)
- [La polysensibilité chimique au travail \(en anglais seulement - PDF\)](#)
- [Composés organiques volatils dans les produits commerciaux et les produits de consommation](#)
- [L'effet de la bordure de trottoir abaissée \(en anglais seulement\)](#)

Les réunions

- [Planifier une réunion accessible et inclusive](#)
- [Fournir des services et du matériel accessibles](#)
- [Tenir la réunion](#)
- [Le télétravail : Réunions en ligne accessibles \(PDF\)](#)
- [Conseils d'accessibilité pour les hôtes de réunions en ligne \(PDF\)](#)

Le télétravail

- [Aide-mémoire pour l'accessibilité en mode télétravail \(PDF\)](#)
- [Pratiques accessibles pour le télétravail](#)
 - [Résumé du PDF](#)

Le retour au travail

- [Pratiques accessibles pour le retour en milieu de travail](#)
- [Éléments clés en matière d'accessibilité pour un retour sur les lieux de travail lors d'une crise de santé publique \(PDF\)](#)
- [Aide-mémoire pour un retour accessible sur les lieux de travail pendant ou après une urgence ou une crise de santé publique \(PDF\)](#)

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](#)

