Information et communications

GUIDE PRATIQUE

Rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées

LE PHÉNIX
au-delà du handicap

Table des matières

Introduction 1

Ce que vous devez savoir 3

Le droit de communiquer 4

Moyens de communication de l'individu 5

Moyens de communication technologiques 6

Conseils pour faciliter la communication 7

Les troubles de la communication 8

Les troubles d'apprentissage 10

Conseils pour faciliter la communication 11

Les troubles de la parole et du langage 12

Conseils pour faciliter la communication 13

Les différents types de limitations 14

La limitation auditive 14

Moyens de communication 14

Conseils pour faciliter la communication 16

La limitation intellectuelle 17

Moyens de communication 17

Conseils pour faciliter la communication 18

La limitation physique 19

Conseils pour faciliter la communication 19

La limitation psychique (la maladie mentale) 20

Conseils pour faciliter la communication 21

La limitation visuelle 22

Moyens de communication 23

Conseils pour faciliter la communication 24

Conseils pour une meilleure lisibilité 25

Rencontre de groupe 26

Les ressources 28

Le genre masculin est utilisé dans ce document seulement dans le but d'alléger le texte.

Tous droits réservés. Ce document peut être reproduit seulement à titre de renseignements personnels. Toute autre reproduction, distribution, transmission, etc. est strictement interdite sans l'autorisation écrite obtenue au préalable auprès de l'organisme Le Phénix.

Avis de non-responsabilité : le présent document ne contient que des renseignements généraux. Son contenu ne constitue pas un document scientifique ni juridique et ne doit pas se substituer aux conseils d'un professionnel.

Introduction

Organisme provincial francophone créé en 1986, Le Phénix a développé au fil des ans une vaste expertise en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées. Le Phénix est le seul organisme du genre en Ontario.

Ce Guide pratique, intitulé Information et communications, est le deuxième d'une nouvelle série conçue et rendue disponible par Le Phénix, organisme provincial francophone de représentation et de services aux personnes handicapées.

Les premiers numéros de cette série de Guides pratiques sont exclusivement consacrés aux normes de la ***Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*** (la LAPHO), normes inscrites dans les Règlements adoptés et annexés à cette loi. Les Guides pratiques paraissent au fur et à mesure que le gouvernement de l'Ontario adopte et publie progressivement ces normes.

Le premier Guide pratique, intitulé Services à la clientèle, paru en janvier 2011, offre des renseignements et des conseils sur comment adapter ses services à la clientèle aux besoins des personnes handicapées. Le présent Guide pratique offre des renseignements et des conseils pour rendre l'Information et les communications accessibles aux personnes handicapées. Ces normes font partie du nouveau règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

Ces Guides pratiques furent conçus afin d'aider les personnes handicapées et les personnes et organismes leur offrant biens et services à mieux comprendre la portée et les exigences de cette loi et de ses normes. Le Phénix y présente des renseignements et des conseils pertinents pour aider la collectivité à respecter la loi et ses normes dans les délais de temps prévus par la loi.

Conjointement avec ses Guides pratiques, Le Phénix offre au grand public une série d'Ateliers de sensibilisation animés par des personnes vivant avec une ou des limitations. Ces Ateliers pratiques fort populaires

peuvent être adaptés aux besoins de formation spécifiques de tout organisme à l'échelle de l'Ontario et ailleurs hors-Ontario. Pour de plus amples détails au sujet des Guides pratiques et/ou des Ateliers pratiques, contacter Le Phénix.

Les renseignements offerts dans les Guides pratiques et les Ateliers pratiques du Phénix peuvent être d'une grande utilité pour tous, peu importe l'occupation ou l'intérêt : personnes handicapées, accompagnateurs, fournisseurs de soins, de biens et de services, fonctionnaires, décideurs, etc. Le Phénix est fier d'offrir son expertise en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées car ses renseignements sont de nature à intéresser quiconque à l'échelle internationale qui désire approfondir ses connaissances en matière de services à la personne handicapée.

Le Phénix tient à remercier chaleureusement tous ceux et celles qui, à travers les années, ont grandement contribué à son essor et sa renommée. Les personnes handicapées ont généreusement fourni les renseignements ayant contribué à développer l'expertise acquise. Les très nombreux partenaires, collaborateurs, bénévoles, membres du conseil d'administration, employés, animateurs d'ateliers, appuyeurs et ambassadeurs ont tous apporté une immense contribution à la renommée du Phénix.

Pour tout cet appui depuis 1986, Le Phénix tient à exprimer sa plus grande reconnaissance.

Le Phénix invite le lecteur à lui soumettre tout commentaire ou suggestion au sujet de ce Guide pratique.

Ce que vous devez savoir

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario,* la LAPHO

Cette loi a été adoptée le 13 juin 2005 par le gouvernement de l'Ontario qui veut rendre la province complètement accessible aux personnes handicapées avant 2025.

Cette loi impose une obligation juridique à tous les organismes publics, les organismes communautaires et les commerces offrant des biens et services et ayant au moins un employé en Ontario. Tous, sans exceptions, doivent s'assurer de respecter les exigences de cette loi et de ses normes dans les délais de temps prévus par celles-ci.

Pour faciliter l'application de la loi, le gouvernement propose et adopte par étapes des normes d'accessibilité obligatoires énoncées dans les règlements accompagnant cette loi.

Ces normes d'accessibilité portent sur cinq secteurs clés :

- services à la clientèle;
- information et communications;
- emploi;
- transport;
- milieu bâti.

Les normes d'accessibilité sur les services à la clientèle furent les premières à être adoptées. Elles entrèrent en vigueur le 1er janvier 2008 et figurent au Règlement de l'Ontario 429/07 annexé à la loi.

Les normes d'accessibilité intégrées sur l'information et les communications, l'emploi et le transport sont entrées en vigueur le 1er juillet 2011 et figurent au Règlement de l'Ontario 191/11.

Les normes d'accessibilité sur le milieu bâti seront adoptées et paraîtront dans un avenir rapproché.

Le Phénix est à la disposition du grand public pour l'aider à rencontrer les exigences de cette loi et de ses normes. Il offre, entre autres, une série de Guides pratiques et d'Ateliers pratiques pour aider à former le personnel. Contacter Le Phénix pour de plus amples détails.

Le droit de communiquer

Pouvoir communiquer est considéré par nombre d'entre nous comme allant de soi. Parler, comprendre, lire et écrire sont des compétences que la plupart d'entre nous utilisons tous les jours. Nous communiquons pour exprimer nos sentiments, nos pensées et nos opinions, pour poser des questions et donner des renseignements. Nous le faisons avec toutes sortes de gens et pour de nombreuses raisons différentes. Nos vies reposent, pour l'essentiel, sur la communication, l'un des outils fondamentaux de la personne.

Des milliers de personnes en Ontario ont des troubles affectant l'ouïe, la parole, la lecture, l'écriture et/ou la compréhension. Elles utilisent des méthodes de communication différentes de celles employées par les personnes qui n'ont pas ces troubles. Elles ont les mêmes droits de communiquer que les personnes n'ayant aucune limitation. Ces droits sont protégés en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario.* En outre, les normes d'accessibilité définies en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées*, la LAPHO, établissent des obligations juridiques afin de garantir l'accessibilité de l'Ontario aux personnes handicapées, et ce d'ici 2025.

On estime qu'environ 15,5% de la population de l'Ontario a un handicap quelconque et que ce pourcentage continuera de croître, compte tenu, entre autres, du vieillissement de la population.

Tout le monde a le droit d'avoir accès à l'information publique. Si quelqu'un ne peut pas accéder à un document public en raison d'un obstacle, il y a bris de droit. Il est donc de la responsabilité du fournisseur / de l'organisme de produire des documents accessibles à tous, en format(s) alternatif(s). Certaines personnes peuvent vouloir des renseignements en langage clair, en police agrandie, en formats électroniques, en braille ou avec l'aide de quelqu'un pour les aider à lire et comprendre les documents.

Moyens de communication de l'individu

Les personnes communiquent de manières différentes selon le type et le nombre de déficiences avec lesquelles elles vivent, selon leur personnalité, leurs préférences, leurs besoins, leurs compétences et les circonstances de la communication. La plupart des individus utilisent de nombreux moyens de communication, dont :

- la parole, mais le discours peut ne pas être clair;
- le langage corporel et les expressions du visage;
- les gestes, par exemple, faire au revoir de la main;
- en pointant du doigt ou en regardant des objets et des personnes;
- par les langues des signes, comme la Langue des signes québécoise (la LSQ) ou *l'American Sign Language (l'ASL);*
- en écrivant, dactylographiant ou dessinant;
- en épelant sur un tableau de lettres, généralement fait sur mesure pour un individu;
- en désignant des symboles et/ou des mots écrits sur un système d'affichage de la communication, fait sur mesure pour un individu;
- en utilisant un appareil de communication, généralement obtenu auprès d'une clinique de suppléance à la conversation.

Moyens de communication technologiques

Les personnes handicapées peuvent utiliser une ou plusieurs des technologies fonctionnelles suivantes pour communiquer avec les autres ou obtenir de l'information :

- entrée vocale et sortie vocale synthétisées;
- lecteurs d'écran, loupe d'écran, écrans pour projection;
- renseignements sonores;
- téléphones à texte;
- dispositifs audio avec ton et intensité réglables;
- commandes du volume sonore;
- dispositifs d'introduction de données et de réponses mains libres;
- logiciel de prédiction intelligente des mots;
- dispositifs de pointage de substitution (commandes buccales, etc.);
- contrôleurs de clavier;
- supports de livres et tourne-pages;
- écrans tactiles;
- icônes normalisées.

Conseils pour faciliter la communication

- **utiliser un langage simple**

  Rédiger des textes aussi clairs et faciles à lire que possible est avantageux non seulement pour les clients ayant des troubles d'apprentissage et de faibles capacités de lecture et d'écriture, mais aussi pour l'ensemble de la clientèle. De plus, cela facilite l'adaptation à d'autres formats.

- **produire un modèle de présentation du texte intégral**

  Lors de l'élaboration du produit destiné à être publié, tous les éléments graphiques et multimédias devraient être très bien expliqués par les auteurs. Cela permet une conversion précise et homogène vers d'autres formats de présentation.

- **trouver des fournisseurs**

  Consulter le bureau de l'approvisionnement de votre établissement afin d'obtenir des noms de fournisseurs de formats alternatifs et/ou substituts.

- **ajuster les budgets**

  Utiliser une approche rentable qui prévoit d'avance la publication de documents en formats alternatifs selon la demande.

- **produire en fonction de la demande**

  À l'aide du modèle de présentation du texte intégral, vous pourrez plus facilement produire des documents en formats alternatifs et/ou substituts sur demande. Vous avez l'obligation selon la loi de fournir aux clients des publications dans un format auquel ils auront accès.

- **renseigner tous les intervenants qui participent au processus de publication**

  Échanger les renseignements fournis dans ce guide avec tous les intervenants qui participent à la production et à l'élaboration de ressources documentaires : le personnel de la réception, les auteurs, les éditeurs, les concepteurs graphiques, les webmestres, les gestionnaires de projet, le personnel des communications et le personnel des bureaux des commandes. Il est important d'en aviser le personnel interne à l'organisation ainsi que les fournisseurs externes.

Les troubles de la communication

Une bonne communication repose sur la compréhension mutuelle, sur une attitude respectueuse et la capacité à écouter l'autre. Ces compétences de base sont plus importantes que jamais pour les personnes qui ont des troubles de la communication parce que ces troubles sont, en règle générale, mal compris du public.

En plus d'être un bon communicateur, vous pouvez réaliser un certain nombre d'actions pratiques pour que vos interactions soient concluantes lorsque des personnes ayant des troubles de la communication recourent à vos services.

Lorsqu'une personne a des troubles de la communication, quatre domaines majeurs peuvent être affectés. Selon la nature du handicap, un ou plusieurs de ces domaines peuvent être touchés, à savoir la capacité d'une personne à :

- **parler;**
- **comprendre;**
- **lire;**
- **écrire.**

Voici certains des principaux facteurs qui affectent la communication:

l'ouïe

Pour les personnes sourdes ou ayant une perte auditive, il peut être difficile, voire même impossible, d'entendre ce que quelqu'un dit. Parfois, ses propres paroles peuvent ne pas être facilement comprises.

la mobilité

Les personnes qui ont des limitations fonctionnelles telles la paralysie cérébrale, la sclérose en plaques ou la sclérose latérale amyotrophique peuvent avoir des difficultés à bouger leurs muscles pour parler, à utiliser des gestes, à tourner les pages d'un livre et à écrire.

la cognition

Les personnes ayant des déficiences intellectuelles ou des troubles neurologiques peuvent éprouver des difficultés à se souvenir, à apprendre, à comprendre ou à résoudre des problèmes, ce qui peut rendre la communication difficile.

le langage

Les personnes qui ont une aphasie suite, par exemple, à un accident vasculaire cérébral, peuvent avoir des difficultés à comprendre les autres, à parler, à lire et à écrire. L'expérience de l'aphasie s'apparente à celle vécue en pays étranger où l'on sait ce que l'on veut, mais où on a de la difficulté à comprendre les autres ou à s'exprimer.

déficiences multiples

Outre des difficultés de communication, de nombreuses personnes vivent avec des déficiences multiples. Les personnes sourdes et aveugles ont une ouïe et une vision partiellement ou totalement limitées. Elles ne peuvent probablement pas utiliser ces sens pour recevoir la communication. Les personnes ayant une paralysie cérébrale peuvent être dans l'impossibilité de parler, de marcher ou de manipuler physiquement des objets. Les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) peuvent éprouver des troubles d'apprentissage, de langage et d'interaction avec les autres.

Quelle que soit la cause de la déficience, toutes les personnes ayant des troubles de la communication sont des individus qui communiquent d'une manière qui leur est propre.

Elles peuvent également communiquer avec plus d'efficacité quand les soutiens appropriés leur sont accordés. Et c'est là que vous devez intervenir.

Les troubles d’apprentissage

Selon Statistique Canada, près de 10 % des Canadiens sont atteints d’un trouble d’apprentissage. Cette condition neurologique est souvent liée à des troubles de comportement.

Les troubles d’apprentissage se manifestent sur le plan de l’attention, de la mémoire, de la coordination, de la communication, de l’habileté à lire et à écrire, de la conceptualisation, de la sociabilité et de la maturité affective. Ils ne sont pas reliés à l’intelligence, mais plutôt à une carence en lien avec le traitement de l’information.

Ces troubles peuvent avoir des répercussions sur l’acquisition, l’organisation, l’expression, la rétention, la compréhension ou l’utilisation de l’information verbale ou non verbale.

À titre d’exemples, les troubles suivants sont parmi les plus connus :

- difficultés au niveau de l’habileté à lire;
- difficultés au niveau de l’habileté à écrire;
- difficultés au niveau de l’habileté à communiquer oralement;
- difficultés au niveau de la conceptualisation ou du raisonnement.

Conseils pour faciliter la communication

- Soyez patient lorsque vous travaillez avec une personne ayant des troubles d'apprentissage.
- Quand vous savez qu'une personne ayant des troubles d'apprentissage a besoin d'aide, demandez-lui quelle est la meilleure façon de l'aider.
- Parlez normalement et clairement. Adressez-vous directement à la personne.
- Prenez le temps qu'il faut. Les personnes ayant certains types de troubles d'apprentissage peuvent mettre un peu plus de temps à comprendre et à réagir.
- Essayez de trouver les façons de fournir l'information qui sont les plus efficaces pour ces personnes. Par exemple, ayez un papier et un stylo à portée de la main.
- S'il s'agit d'un enfant, faites preuve de patience. Encouragez-le et aidez-le.
- Faites preuve de courtoisie et de patience. La personne vous expliquera quelle est la meilleure façon de lui offrir un service de façon efficace.

Les troubles de la parole et du langage

Ces troubles se manifestent au niveau de l'articulation, de la voix ou de la fluidité verbale. Ils peuvent indiquer une déficience au niveau de la compréhension du langage et de l'expression orale ou un trouble de l'utilisation d'un vocabulaire ou d'un système symbole. Ces troubles peuvent se caractériser par une interruption dans le débit ou le rythme de la parole tel le bégaiement, trouble de fluidité verbale.

Voici quelques exemples de troubles courants :

- Aphasie : trouble de langage attribuable à une lésion cérébrale;
- Apraxie : trouble de programmation de la parole qui fait paraître les mots et les phrases confus ou sans signification;
- Dysarthrie : groupe de troubles d'élocution dus à une paralysie, une faiblesse ou à un manque de coordination des muscles de la parole.

Conseils pour faciliter la communication

- Ne prétendez pas avoir compris si ce n'est pas le cas. Si vous n'avez pas bien compris, demandez à la personne de répéter.
- Donnez à la personne tout le temps dont elle a besoin pour se faire comprendre.
- Afin de vous assurer que vous ayez bien saisi les propos de votre interlocuteur, reformulez-les en vos propres mots.
- Posez des questions nécessitant de courtes réponses ou même qu'un seul mouvement de tête.
- Concentrez-vous sur ce que la personne vous dit.
- Ne parlez pas pour la personne et ne finissez pas ses phrases.
- Si vous ne parvenez pas à bien comprendre la personne, proposez-lui d'écrire, mais demandez-lui d'abord.

Les différents types de limitations

La limitation auditive

Les limitations auditives peuvent atteindre différents niveaux. Les personnes atteintes de ce type de déficience peuvent être malentendantes ou sourdes. Les personnes ayant une limitation auditive peuvent communiquer en utilisant quotidiennement divers appareils et accessoires fonctionnels par exemple des appareils auditifs. Lorsque nous communiquons avec une personne vivant avec ce type de limitation, nous devons nous assurer de suivre quelques règles de base nous permettant de discuter convenablement avec notre interlocuteur.

Moyens de communication

- l'affichage du texte à l'écran convertit en texte les paroles et les autres sons qu'on peut entendre dans les vidéos, les émissions de télévision, les documents multimédias sur l'internet et les films;
- le sous-titrage est une technique liée aux contenus audiovisuels, consistant en l'affichage de texte au bas de l'image;
- le transcripteur transcrit les mots de l'orateur avec des signes à l'aide d'un sténographe ou un ordinateur spécialisé. Les mots sont alors projetés sur un écran permettant aux personnes ayant une limitation auditive de lire ce que l'orateur dit;
- la Langue des signes québécoise (la LSQ) est une méthode de communication utilisant la gestuelle des mains et l'expression faciale. Cette langue est conçue pour qu'un signe représente une pensée ou une expression plutôt que d'avoir un signe pour chaque mot. Les Francophones du Canada utilisent la Langue des signes québécoise, tandis que les Anglophones utilisent *l'American Sign Language (l'ASL);*

- grâce à un interprète en langue des signes, le fenêtrage permet aux personnes sourdes de lire ce que les autres personnes entendent lors d'une présentation vidéo ou d'une diffusion. L'interprète apparaît dans un coin de l'écran ou « fenêtre » et traduit les paroles en langue des signes. Le fenêtrage peut comporter du sous-titrage codé ou visible;
- l'appareil de télécommunications pour sourds (l'ATS) est un appareil électronique qui permet la communication par écrit en utilisant une ligne téléphonique. Il est utilisé lorsqu'une personne a de la difficulté à entendre ou à prononcer. Cet appareil a la taille d'un petit portable avec un clavier standard et un écran. Souvent cet appareil possède également un rouleau de papier sur lequel le texte peut être imprimé. Le texte écrit sur le clavier est transmis directement sur un appareil similaire via la ligne téléphonique;
- le dispositif de report de voix est le deuxième appareil le plus commun qui permet à une personne malentendante ou sourde, mais pouvant tout de même parler, d'utiliser sa propre voix pour communiquer. Son interlocuteur entend ce que la personne lui dit, mais sa réponse est transmise, via un opérateur, par un texte s'affichant sur l'appareil de la personne ayant une limitation auditive. Aucun clavier n'est requis, le tout s'effectuant par un opérateur;
- le téléphone à écran à sous-titrage fonctionne comme tout autre téléphone, à l'exception qu'il possède un écran permettant de lire la conversation qui se déroule. Ainsi, vous entendez et lisez la conversation;
- la vidéoconférence est un outil qui permet d'utiliser le téléphone en communiquant avec une langue des signes et l'internet;
- le langage parlé complété (le LPC) implique les mains et la bouche afin de prononcer des voyelles et consonnes. La combinaison de ces signes avec la position où la personne apporte sa main à sa bouche permet de faire des phonèmes;
- l'écriture par caractères iconographiques permet aux personnes sourdes qui connaissent cette écriture à avoir accès à des publications imprimées. C'est un système d'écriture utilisant des symboles visuels afin de représenter les formes des mains, les mouvements et les expressions faciales d'une langue des signes;
- l'écrit, tels que le fax, le courriel, le SMS, le msn, etc.;
- le papier-crayon demeure toujours une méthode d'écriture très efficace lorsque nous ne disposons pas d'outils fonctionnels.

Conseils pour faciliter la communication

- Avant de communiquer avec la personne, attirez délicatement son attention. Par exemple, frôlez son épaule ou utilisez un signe de la main, surtout pour ne pas l'effrayer.
- Ne criez surtout pas, et demandez à la personne comment vous pouvez l'aider.
- Faites en sorte que la personne vous regarde avant de prendre la parole. Tenez-vous dans un endroit bien éclairé.
- Communiquez directement avec la personne sans recourir, si possible, à son interprète. Regardez-la en face.
- Lorsque vous vous adressez à la personne, ne mettez pas vos mains ni tout autre objet devant votre visage afin qu'elle puisse bien vous voir.
- Si vous devez lui donner des directives, soyez clair et précis. N'hésitez pas à répéter ou reformuler votre phrase si cela est nécessaire.
- Ayez la certitude que la personne vous a bien compris.
- Si la personne est accompagnée d'un animal d'assistance, ne touchez pas et ne parlez pas à l'animal ; il est au travail et ne doit pas être distrait.
- Lorsqu'il est question de sujets personnels, et/ou confidentiels, assurez-vous de la confidentialité de la conversation.
- Tentez de discuter dans un endroit calme, exempt de bruit. Si votre interlocuteur porte un appareil auditif, parlez-lui du côté de son appareil.
- Identifiez quel(s) moyen(s) de communication la personne veut utiliser pour communiquer avec vous.
- Elle peut souhaiter utiliser son propre amplificateur ou appareil de communication ou vous demander d'écrire.
- Si ce que vous avez dit n'a pas été compris, reformulez-le plutôt que de le répéter.
- Prévoyez, si possible, avoir un interprète en langue des signes ou un sous-titreur.

La limitation intellectuelle

La limitation intellectuelle se manifeste à un degré de sévérité variable. Peu importe le degré de sévérité de la déficience, qu'elle soit légère ou profonde, les mêmes règles de base s'appliquent pour bien accueillir les gens vivant avec cette limitation. Il faut traiter toute personne ayant une déficience intellectuelle comme toute autre personne.

Chaque personne handicapée mérite le respect de ses pairs comme n'importe qui. Prenez un instant pour vous arrêter et tenter de bien comprendre sa limitation. Adaptez ensuite le service que vous offrez en fonction de celle-ci.

Parce qu'au-delà des capacités motrices pour parler, les gens ont besoin d'autres aptitudes pour communiquer. Ils doivent pouvoir porter attention à la conversation assez longtemps et réussir à se souvenir des sujets dont vous abordez avec elle pour bien communiquer. Assurez-vous que la personne comprend bien ce que vous lui avez dit.

Moyens de communication

- le format audio permet une meilleure compréhension pour compenser les difficultés d'apprentissage ou les capacités de lecture et d'écriture limitées;
- les publications en gros caractères se conforment à des lignes directrices qui améliorent la lisibilité bien au-delà de la conception et du formatage habituel. Elles permettent un meilleur accès aux renseignements et mettent l'accent sur l'essentiel.

Conseils pour faciliter la communication

- Tentez de déterminer dès le début de la conversation si la personne est en mesure de comprendre ce que vous lui dites.
- Assurez-vous que vos conclusions soient basées sur des observations concrètes. Vous ne pouvez pas juger ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire.
- Ne prenez pas pour acquis que parce qu'une personne vous dit qu'elle a compris que c'est nécessairement le cas.
- Dans l'éventualité où vous ne comprendriez pas ce que votre interlocuteur tente de vous dire, ne prétendez pas avoir compris. Demandez-lui de répéter.
- Donnez un seul renseignement à la fois et utilisez des phrases courtes et concises.
- Soyez patient avec votre interlocuteur et encouragez-le à continuer de communiquer avec vous.
- Si la personne est accompagnée, adressez-vous de préférence à la personne présentant la déficience et non à la personne qui l'accompagne.
- Prenez en compte qu'une personne vivant avec une limitation intellectuelle n'est peut-être pas toujours en mesure de prendre une décision. Si elle l'est, il est aussi possible qu'elle n'a pas suffisamment confiance en elle-même pour le faire.
- Permettez à la personne d'exprimer ce qu'elle ressent plutôt que de tirer vos propres conclusions.
- Il est également possible de communiquer avec des images ou bien avec un papier et un crayon.
- Évitez d'utiliser des expressions abstraites ou des acronymes.
- N'hésitez pas à utiliser des exemples concrets pour bien vous faire comprendre.

La limitation physique

Les types et niveaux de déficience physique varient énormément. Ils ne se limitent pas à l'utilisation d'une canne ou d'un fauteuil roulant. Les personnes ayant une déficience physique sont parfois difficiles à repérer. Elles peuvent souffrir d'arthrite, de problèmes pulmonaires, cardiaques, etc. Comme toute autre personne, elle doit être bien accueillie.

Conseils pour faciliter la communication

- Adressez-vous directement à la personne, et non à celle qui l'accompagne.
- Soyez patient. Si la personne a besoin d'aide, elle vous fera signe.
- Évitez de toucher ou de vous appuyer sur les appareils fonctionnels, tels les fauteuils roulants, si cela n'est pas nécessaire.
- Informez la personne sur les services accessibles de l'établissement mis à sa disposition, tels les portes automatiques, les rampes d'accès, les toilettes accessibles, etc.
- Faites en sorte que la personne puisse circuler aisément sans rencontrer d'obstacles.
- Si votre interlocuteur est dans un fauteuil roulant, placez-vous devant lui de façon à être au niveau de ses yeux.
- Si une personne semble avoir de la difficulté à ouvrir une porte, offrez-lui votre aide.
- Si vous devez téléphoner à une personne vivant avec une limitation physique, laissez sonner plus longtemps pour permettre à la personne de se déplacer.

La limitation psychique (la maladie mentale)

Les statistiques indiquent qu'un Canadien sur six éprouvera un problème de santé mentale à un moment donné au cours de sa vie. La maladie mentale affecte des personnes de tous âges, professions, cultures, revenu et niveaux d'instruction. Il y a de fortes chances qu'au quotidien vous croisiez des personnes vivant avec un problème de santé mentale, et ce, sans même vous en rendre compte. La déficience psychique est souvent invisible et dans certains cas, il ne vous sera possible de la déceler que si la personne vous en informe ou si elle est en état de crise.

Vous aurez à adapter votre façon d'interagir avec la personne vivant avec cette maladie. Il est important de rester calme et ouvert aux besoins de la personne. Elle sera souvent en mesure de vous dire quelle est la meilleure façon pour vous de l'aider.

Dans nos recommandations sur la manière de bien communiquer avec les personnes atteintes de maladie mentale, on se concentrera surtout sur les personnes vivant avec des limitations psychiques plus sévères. Celles vivant avec des limitations psychiques plus légères ne nécessitent souvent aucune adaptation particulière.

Conseils pour faciliter la communication

- Soyez confiant et rassurant. En respectant ainsi la personne, vous augmentez vos chances d'obtenir son respect en retour.
- Utilisez des phrases claires et concises et évitez de longues explications.
- Si la personne vit une crise, elle est souvent la mieux placée pour vous expliquer ce que vous pouvez faire pour l'aider. N'hésitez pas à lui demander.
- N'élevez pas la voix et n'insistez pas si la personne ne souhaite pas communiquer avec vous.
- Des critiques ou des accusations peuvent être très blessantes pour une personne qui vit avec une limitation psychique. Évitez-les !
- Soyez patient et donnez le temps à votre interlocuteur de bien vous communiquer ses besoins.
- Une limitation psychique n'est pas une limitation intellectuelle. Ne supposez pas que la personne n'est pas suffisamment intelligente pour comprendre ce que vous lui dites. Dans le même ordre d'idée, ne lui mentez pas. Cela briserait le lien de confiance que vous devez tenter d'établir avec elle.
- Dans l'éventualité où une personne vit une période d'hallucination, soyez conscient que ces hallucinations deviennent sa réalité et que vous ne pourrez probablement pas l'en convaincre autrement.
- Ne prétendez pas voir ou entendre les mêmes choses que la personne vivant ces hallucinations.
- Déterminez à quels besoins réels vous pouvez répondre.

La limitation visuelle

La limitation visuelle n'est pas nécessairement synonyme de cécité complète. La plupart des personnes qui vivent avec une limitation visuelle ont une vision partielle. En obtenant le soutien dont elles ont besoin, elles peuvent presque tout faire.

Ces personnes sont parfois difficilement identifiables. D'autres le sont plus facilement puisqu'elles ont recours à un chien-guide ou à une canne blanche. Les problèmes majeurs que rencontrent ces personnes se situent surtout lors de déplacements étrangers à leur milieu familier.

Le design universel fait appel aux principes permettant de rendre accessible tous les produits et services que vous offrez. Vous devez offrir des produits et des services accessibles aux personnes avec une limitation visuelle afin d'améliorer la qualité de vie de ces personnes.

Une personne avec une limitation visuelle devrait pouvoir :

- utiliser l'internet convenablement comme une personne sans difficulté visuelle;
- traverser une intersection en toute sécurité grâce à des signaux piétonniers adaptés et des indicateurs tactiles;
- utiliser le braille pour accéder à l'information (ex. un menu en braille au restaurant);
- utiliser un guichet automatique de façon autonome;
- aller au cinéma en utilisant une vidéo descriptive.

Moyens de communication

Un site internet accessible devient un outil hors pair pour les personnes handicapées. Il leur permet d'être plus autonomes. Informez-vous afin de savoir comment rendre votre site internet accessible.

Le système braille permet aux personnes sachant le lire d'avoir accès aux publications imprimées. Il s'agit d'un système tactile de points en relief représentant des lettres et des chiffres ou une combinaison de lettres de l'alphabet. Il est produit au moyen d'un logiciel de transcription en afficheur braille. Une grande variété de périphériques permet aux utilisateurs du système braille d'avoir accès à des renseignements sur l'ordinateur (afficheur braille et sortie vocale). Consultez votre fournisseur de matériel braille.

Le format audio leur permet d'avoir accès aux publications imprimées.

Les publications en gros caractères se conforment à des lignes directrices qui améliorent la lisibilité bien au-delà de la conception et du formatage habituel. Ils leur permettent l'accès aux renseignements.

Le service d'audio-vision offre une narration descriptive des éléments visuels clés, tels activités, personnages, lieux, costumes et décors. Le service n'interfère pas avec le dialogue ou les effets sonores, permettant ainsi à cette personne de suivre le déroulement d'une émission télévisée, d'un film, d'une vidéo ou de tout autre support visuel.

Conseils pour faciliter la communication

- En vous approchant de la personne, identifiez-vous pour ne pas la surprendre et adressez-vous à elle directement.
- Parlez normalement, et ce, de façon claire. Ne criez pas.
- Attendez que la personne vous permette de l'aider avant de le faire.
- À moins d'un cas d'urgence, ne touchez pas la personne sans lui avoir demandé préalablement la permission.
- Afin de guider une personne, vous devriez lui offrir votre bras. N'oubliez pas de marcher lentement.
- Si la personne est accompagnée d'un animal d'assistance, ne touchez pas et ne parlez pas à l'animal; il est au travail et ne doit pas être distrait.
- Lorsque vous devez donner des directives verbales, soyez clair et précis. Si un obstacle tel qu'une marche se présente, mentionnez-le.
- Étant donné que la personne vivant avec une limitation visuelle n'est peut-être pas complètement aveugle, ne supposez pas qu'elle ne peut pas vous voir ni voir certains objets.
- Lorsque vous quittez la personne, avisez-la et offrez-lui un point de repère, tel un mur, une chaise ou autre, afin d'éviter qu'elle se sente et se retrouve dans un espace vide.
- Renseignez la personne sur son environnement, donnez-lui des points de repère pour qu'elle puisse circuler plus aisément et s'orienter.
- Si la personne est malvoyante, assurez-vous qu'elle puisse bien voir votre visage avant d'engager une conversation.
- Réduire au maximum les sources d'éblouissement, par exemple lors d'une présentation vidéo.
- Soyez patient, la communication peut être plus longue et prendre plus de temps.
- Rendez les conférences et séminaires accessibles en adoptant des techniques fort simples et en portant une attention particulière à certains détails. Ceci fera en sorte de mettre tous les participants un peu plus à l'aise.
- Renseignez-vous des besoins spéciaux des participants avant d'agir pour garantir le succès de vos rencontres.

Conseils pour une meilleure lisibilité

- privilégiez un contraste-couleur élevé entre le texte et l'arrière-plan;
- les documents sont plus lisibles lorsqu'ils sont imprimés en noir sur fond blanc;
- il vaut mieux choisir une taille de caractères plus grande. Préférez des caractères entre 12 et 18 points selon la police de caractères choisie;
- l'interligne, l'espace qui existe entre les lignes d'un texte, devrait être de 25 à 30% la taille des caractères;
- évitez les polices compliquées ou décoratives. Arial, Verdana et Helvetica sont de bons choix;
- évitez de choisir une police aux caractères légers constitués de segments fins;
- gardez un espacement raisonnable entre les lettres. Ne tassez pas les caractères;
- séparez le texte en colonnes pour le rendre plus lisible. Ceci requiert moins de mouvements oculaires;
- utilisez un fini de papier mat ou non-brillant pour diminuer l'éblouissement;
- préférez une simplicité et conception graphique soignée;
- faites en sorte que la page couverture des documents ait une présentation et une dimension particulières afin de faciliter la différenciation entre documents.

LE MEILLEUR MOYEN DE DÉCOUVRIR COMMENT UNE PERSONNE VEUT COMMUNIQUER AVEC VOUS EST DE LUI DEMANDER !

Rencontre de groupe

Salles de réunion

- tenir votre rencontre dans un local accessible;
- renseignez-vous si des participants ont des besoins spéciaux;
- installer des affiches dans le vestibule indiquant clairement, en gros caractères, où se tient la réunion dans l'immeuble;
- assurez-vous que la salle de réunion est assez grande pour accueillir les participants utilisant un fauteuil roulant, un triporteur, ou accompagnés d'un chien-guide et qu'ils puissent y circuler librement;
- vérifier si les kiosques de réception et de rafraîchissements sont situés dans un endroit assez grand pour que les participants puissent s'y rendre et circuler facilement;
- la scène ou l'aire de présentation, y compris le lutrin ou l'estrade doivent être accessibles aux personnes en fauteuil roulant ou en triporteur;
- éliminer tous les bruits de fond (système de ventilation, son provenant des salles voisines, etc.) qui risquent de déranger;
- assurez-vous qu'il n'y a pas d'obstacles à l'accès à l'information dû aux reflets de soleil des fenêtres ou à un éclairage inapproprié qui pourraient nuire à la participation des personnes ayant une limitation visuelle;
- renseignez-vous sur la disponibilité de systèmes d'écoute portatifs à modulation de fréquence (MF) pour les salles de réunion, à l'intention des personnes qui ont une déficience auditive;
- les câbles, fils et micros doivent être bien ancrés, loin des passages et des aires de circulation;
- prévoir un endroit où les animaux d'assistance pourront faire leurs besoins.

Communications avec le groupe

Personnes sourdes ou malentendantes :

- prendre des dispositions pour avoir un interprète gestuel ou un sous-titreur en temps réel sur place;
- demander à l'interprète gestuel de se placer dans un endroit bien éclairé;
- établir un contact visuel avec la personne et parler en lui faisant face, dans un endroit bien éclairé. Cela lui permet de bien voir vos mouvements de lèvres, vos expressions faciales et vos gestes naturels;
- parler clairement, à un rythme normal, sans trop bouger votre tête et ne pas placer d'obstacles devant votre visage.

Personnes ayant une limitation visuelle :

- demander son nom et adressez-vous à elle en la nommant;
- demander à toutes les personnes autour de la table de se présenter elles-mêmes, dans l'ordre où elles sont assises, de telle sorte que les personnes ayant une limitation visuelle sachent qui est assis à la table et à quelle place;
- faire en sorte que chaque personne se nomme avant de parler, et ce, tout au long de la rencontre;
- réserver des places pour les personnes ayant une limitation visuelle en fonction de l'effet de la lumière ambiante ou de celle provenant de l'extérieur;
- décrire les objets déposés sur la table, comme des verres d'eau, et indiquer l'endroit où se trouvent les rafraîchissements et l'emplacement des salles de toilette;
- pour rendre votre présentation beaucoup plus accessible, il est important de porter une attention particulière au contraste, aux caractères (avec empattement par opposition à sans empattement), à la brillance et à l'élimination de distractions, comme des animations.

Communications accessibles

- rappeler aux conférenciers invités et aux exposants de produire leurs documents en média substitut, si on leur en a fait la demande à l'avance;
- calculer le nombre de documents en média substitut dont vous aurez besoin compte tenu de la composition de l'auditoire attendu. S'il doit se composer de personnes âgées, peut-être produire un plus grand nombre d'imprimés en gros caractères;
- offrir votre aide pour remplir des formulaires.

Les ressources

Ce que vous devez savoir

Rendre l'Ontario accessible avant 2025. Site du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario :

http://www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/accessibility/index.aspx

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la LAPHO) :

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_05a11_f.htm

Normes d'accessibilité de la LAPHO sur le service à la clientèle :

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_070429_f.htm

Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO sur l'information et les communications, l'emploi et le transport :

http://www.e-Laws.gov.on.ca/html/source/regs/french/2011/elaws_src_regs_r11191_f.htm

Normes d'accessibilité de la LAPHO sur le milieu bâti :

http://www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/accessibility/built_environment/index.aspx

Le droit de communiquer

Comment rendre votre milieu de travail accessible. Site du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario :

http://www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/accessibility/understanding_accessibility/making_workplace_accessible.aspx

Centre de services d'accessibilité de Bell Canada :

http://www.bell.ca/shopping/PrsShp_AS_Landing.page?language=fr&region=ON&languageToggle=true&content=/jsp/page_layouts/directory.jsp&metaKey=PrsShpGnl_Content

Centre de services spéciaux de Telus Québec :

http://www.telusquebec.com/telus_fr/consommateurs/centre_services_speciaux/index.jsp

Together We Rock: Building Accessible and Inclusive Communities. **Site canadien de l'Ontario promouvant des communautés accessibles et inclusives:**

www.togetherwerock.com (en anglais seulement)

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels. Site du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario :

http://www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/adp/#

Rehabilitation Engineering Research Center on Augmentative and Alternative Communication. **Site américain d'un centre de recherche en nouvelles technologies de suppléance à la communication :**

http://aac-rerc.psu.edu/ (en anglais seulement)

Partenariats communautaires en suppléance à la communication Canada (PCSCC). Programme pour les personnes qui utilisent la suppléance à la communication :

http://www.accpc.ca/ACCPC_about-FR.htm (site partiellement en français)

Le droit de communiquer

International Society for Augmentative and Alternative Communication, section canadienne / Société internationale de suppléance à la communication :

http://www.isaac-canada.org/ (nouveau site canadien, avec section en français)www.isaac-online.org (site international, en anglais seulement)

Design inclusif, ergonomie de l'internet, pour que votre site internet soit utilisable et crédible. Site privé de France :

http://www.auditergo.com/design_inclusif/

Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs et/ou substituts. Conseil sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés. Site de Bibliothèque et Archives Canada :

http://www.collectionscanada.gc.ca/le-public/003/005003-4200-f.html

Inclusive Media and Design inc. Site d'une firme canadienne de Toronto offrant un appui technique à mettre des vidéos accessibles en ligne :

http://www.inclusivemedia.ca/launch/ (en anglais seulement)

Normalisation des sites internet 2.0 du gouvernement fédéral. Site du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-fra.asp

W3C, World Wide Web Consortium. Site de la communauté internationale qui gère l'orientation de l'évolution de la Toile :

http://www.w3.org/ (en anglais seulement)

Cinq conseils pour un site internet plus accessible. Site de France, Le Journal du Net :

http://www.journaldunet.com/developpeur/tutoriel/dht/031205_accessible.shtml

Plain Language.gov : Improving Communication from the Federal Government to the Public. Site américain :

http://www.plainlanguage.gov/ (en anglais seulement)

Les troubles de la communication

Le droit d'apprendre et la possibilité de réussir. Site de l'Association canadienne des troubles d'apprentissage :

http://www.ldac-acta.ca/fr/

Statistiques sur les troubles d'apprentissage. Base des données en alphabétisation des adultes. Site du Réseau canadien en alphabétisation et en compétences essentielles :

http://www.bdaa.ca/biblio/recherche/statisti/cover.htm

La classe de Lucie. Site internet d'une enseignante, dont une section portant sur les difficultés et les troubles d'apprentissage :

http://www.laclassedelucie.com/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=25

Plan d'enseignement individualisé pour élèves en difficulté. Normes pour l'élaboration, la planification des programmes et la mise en œuvre. Site du ministère de l'Éducation de l'Ontario :

http://www.edu.gov.on.ca/fre/general/elemsec/speced/iep/iepf.pdf

Les troubles d'apprentissage. Site de la Clinique d'évaluation neuropsychologique et des troubles d'apprentissage de Montréal :

http://www.centam.ca

La Clinique d'apprentissage spécialisée. Site d'une clinique de Gatineau Québec spécialisée dans les troubles d'apprentissage :

http://www.apprenonsensemble.com/troubles_questions_reponses.php#def

Aphasia Institute. Site sur l'aphasie d'un institut canadien à Toronto :

www.aphasia.ca (en anglais seulement)

Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists. Site des professionnels en troubles de la parole, du langage, de l'ouïe et d'avalement :

www.osla.on.ca (en anglais seulement)

Les différents types de limitations

Le Phénix :

http://www.lephenix.on.ca
http://www.handicaps.ca

Vidéos d'initiation sur l'accessibilité pour différents types de limitations. Site du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario :

http://www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/accessibility/understanding_accessibility/howto_videos.aspx

Société canadienne de l'ouïe :

http://www.chs.ca/

Coordination des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et/ou l'autisme. Site de Service Coordination des services pour la région d'Ottawa :

http://www.scsottawa.on.ca/SITE/Francais/Home_fr.htm

Association canadienne pour la santé mentale :

http://www.acsm.ca

La santé mentale en Ontario. Site du ministère de la Santé et des Soins de longue durée :

http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/mentalhealthf/mentalhealth_mnf.html

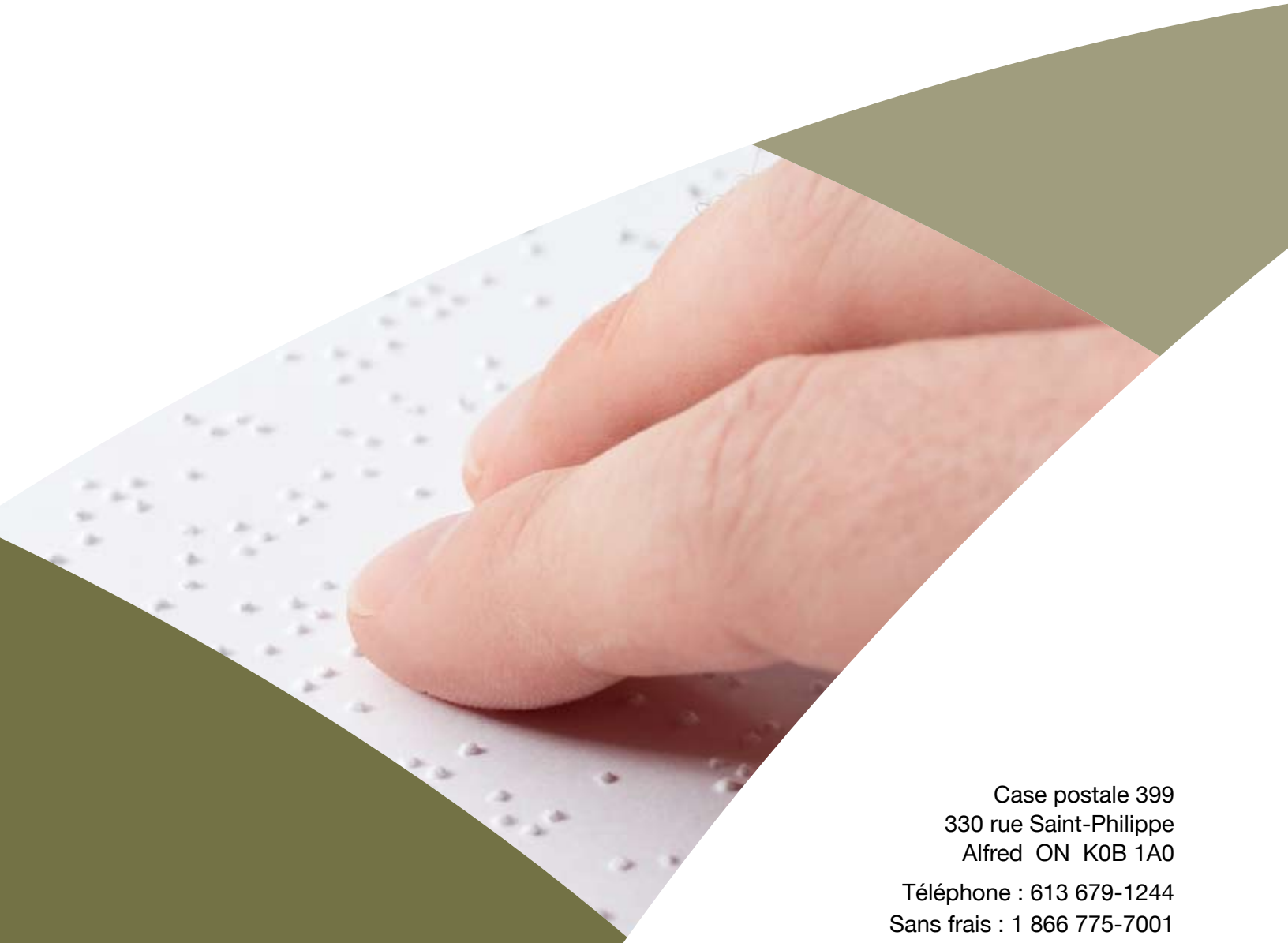
Services, Accessibilité. Site de l'INCA :

http://www.cnib.ca/fr/services/accessibilite/

Le Phénix tient à remercier ces pourvoyeurs de fonds.

Ontario Trillium Foundation / Fondation Trillium de l'Ontario
Canada
Ontario
Société de développement communautaire Prescott-Russell Community Development Corporation
Une Société d'aide au développement des collectivités
A Community Futures Development Corporation
Centraide United Way Prescott-Russell

LE PHÉNIX
au-delà du handicap



Case postale 399
330 rue Saint-Philippe
Alfred ON K0B 1A0

Téléphone : 613 679-1244
Sans frais : 1 866 775-7001

Courriel : info@lephenix.on.ca
Sites internet : www.lephenix.on.ca
www.handicaps.ca

Février 2013