

Outils et expériences des mesures d'urgence

ADAPTÉES POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Outils destinés à des autorités civiles et des intervenants sur le terrain

Présentation par Hélène Hébert du ReQIS, directrice générale par intérim
et Anne-Marie Paradis, agente de communication

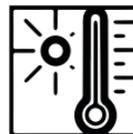


Contenu de l'atelier

- Mythes et croyances des personnes sourdes et malentendantes
- Historique et démarches du projet
- Résultats du sondage
- Trousses à outils
- Remerciements



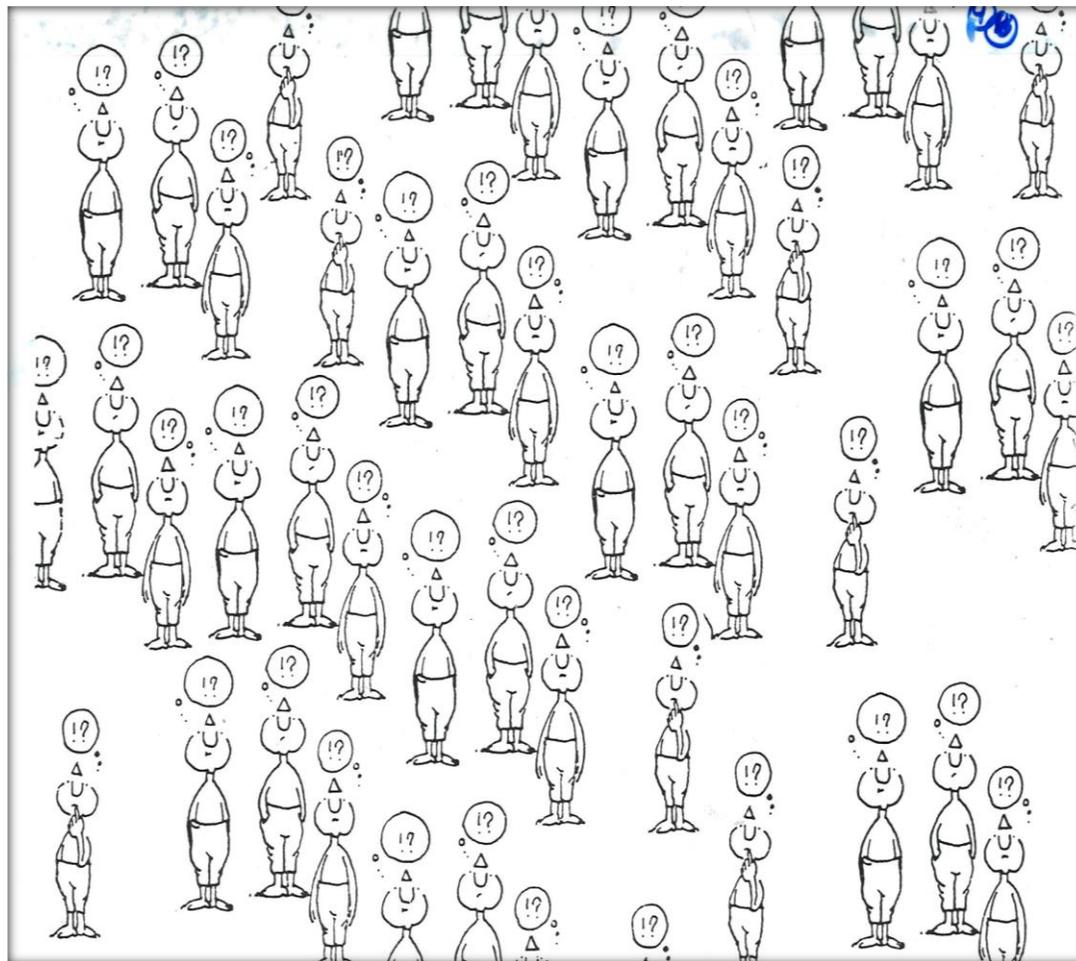
MYTHES ET CROYANCES DES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES



Euh!

Qui suis-je?

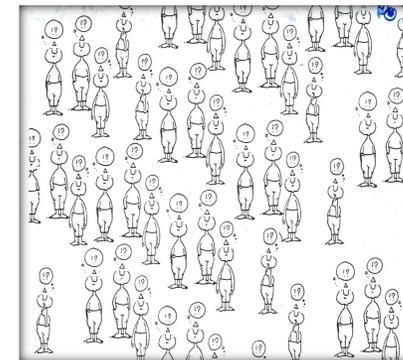
Quels sont les enjeux de mon handicap en lien avec la surdité?





Veillez répondre à chacune des questions en deux secondes par vrai ou faux

- 1) Toutes les personnes sourdes lisent sur les lèvres.**
- 2) La langue des signes est universelle.**
- 3) Une personne sourde qui ne parle pas ne peut pas communiquer.**
- 4) Une personne qui lit sur les lèvres peut comprendre tout ce qui se dit.**
- 5) Tous les sourds peuvent lire ce que l'on écrit.**
- 6) Ceux qui sont appareillés et ont un implant cochléaire retrouvent une audition normale et sont capables de comprendre des conversations sans aide.**
- 7) Une personne sourde ou malentendante n'entend rien**





Toutes les réponses
sont

FAUSSES



HISTORIQUE ET DÉMARCHES DU PROJET





Historique de ce projet et démarches pour y arriver

- **La crise du verglas en 1998**
- **L'après-verglas: Dépôt d'un mémoire à la commission Nicolet**
- **La création d'un guide intitulé Guide d'intervention adaptée en mesures d'urgence auprès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite en 2001**
- **Depuis 2003 il n'y a plus eu d'activités en lien avec ce Guide. Il y a eu de la planification jusqu'en 2005 mais... tout a dormi sur les tablettes par la suite**



Constats

- **La personne sourde et malentendante est toujours mal servie**
- **Méconnaissance de la surdité et de ses enjeux, nombreuses barrières communicationnelles**
- **Aucun plan municipal mis en place en cas de sinistre majeur pour desservir ce type de clientèle**
- **Les inondations de 2017 ont réactivé la nécessité d'avoir un plan plus concret et plus détaillé**



Démarches et objectifs pour y arriver

Dépôt d'une demande de subvention à l'OPHQ pour développer un guide qui se voudra informatif et pratique pour l'ensemble du réseau de la sécurité civile du Québec

Production d'un guide informatif et pratique qui :

- **S'inscrit dans les 4 dimensions de la sécurité civile.**
- **Regroupe des mesures adaptées destinées à accroître la sécurité et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes pendant un sinistre.**



Démarches de ce projet

1. **Collecte de données pour établir les objectifs du guide**
2. **Identification des livrables**
3. **Réalisation d'un plan de rédaction**
4. **Planification des rencontres de concertation et suivi**
5. **Constitution du sous-comité de travail et planification des rencontres de travail**
6. **Réalisation d'un sondage de recensement des personnes sourdes et malentendantes**
7. **Rédaction et révision tout au long du processus**
8. **Révision linguistique et graphique**
9. **Traduction en LSQ (guide PSM)**
10. **Livraison**



RÉSULTATS DU SONDAGE





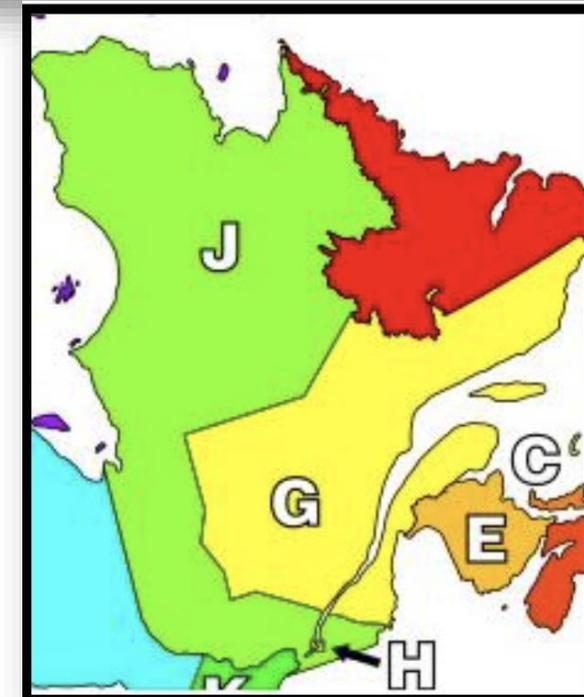
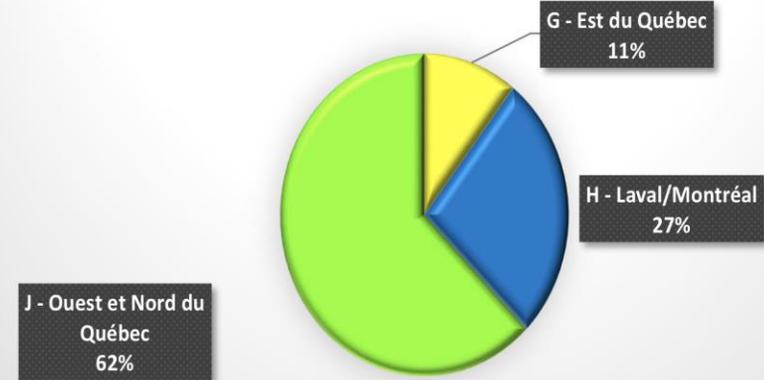
Sondage et aperçu

Sondage réalisé dans le but d'avoir un aperçu du nombre de personnes sourdes et malentendantes (PSM) au Québec et surtout de la répartition sur le territoire.

Plus de 260 réponses et plus de 380 personnes sourdes ou malentendantes.

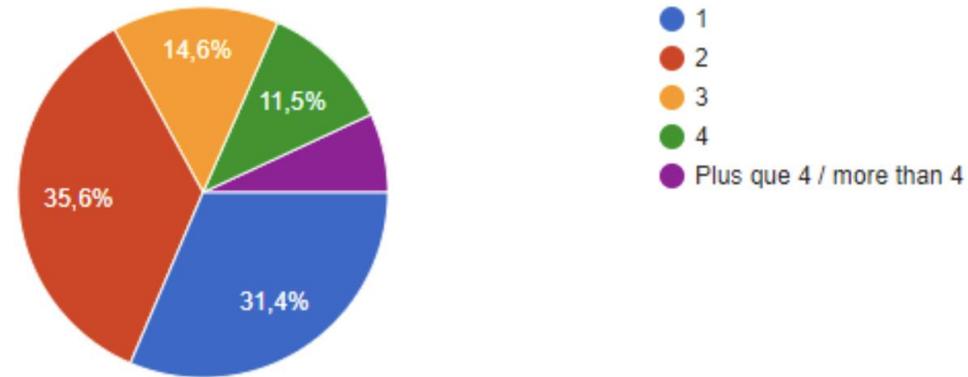
Résultats trop faibles pour permettre d'estimer le nombre de PSM au Québec. Cependant, les résultats permettent tout de même de mettre en lumière certains besoins d'adaptation.

Sondage Nbre de personnes sourdes ou malentendantes (au 05 octobre 2020)

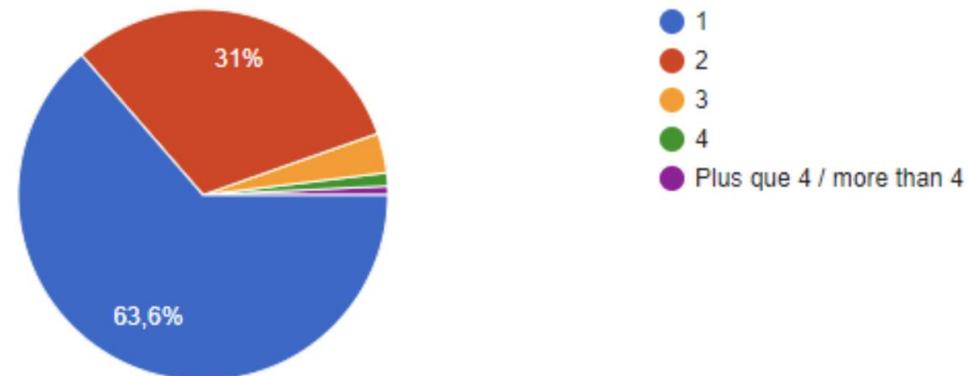




2.2 - Combien de personnes demeurent dans votre domicile ? / How many people live in your home ?



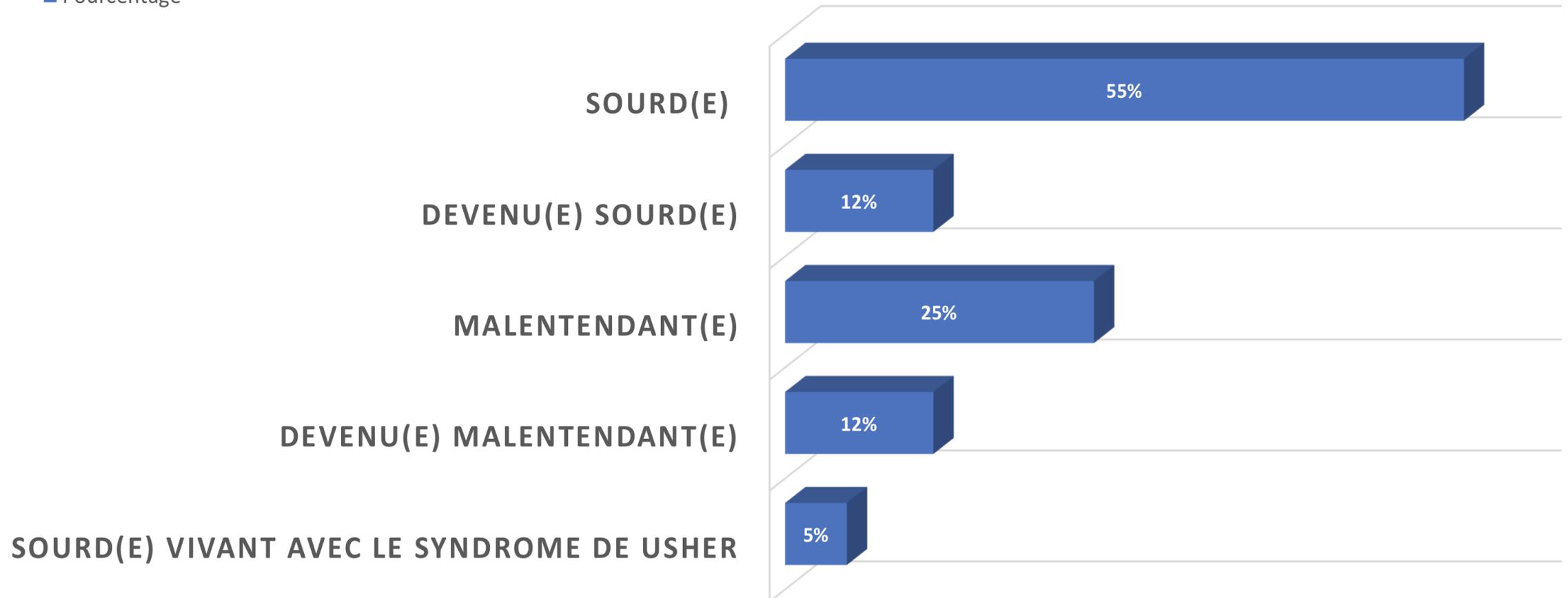
2.3 - Combien de personnes sourdes et/ou malentendantes (PSM) font partie de votre domicile ? / How people deaf and/or hard of hearing are part of your home ?





3.1 - PARMIS LES MEMBRES DE VOTRE DOMICILE , COCHEZ TOUT QUI CORRESPOND AUX TYPES DE PERTE AUDITIVE

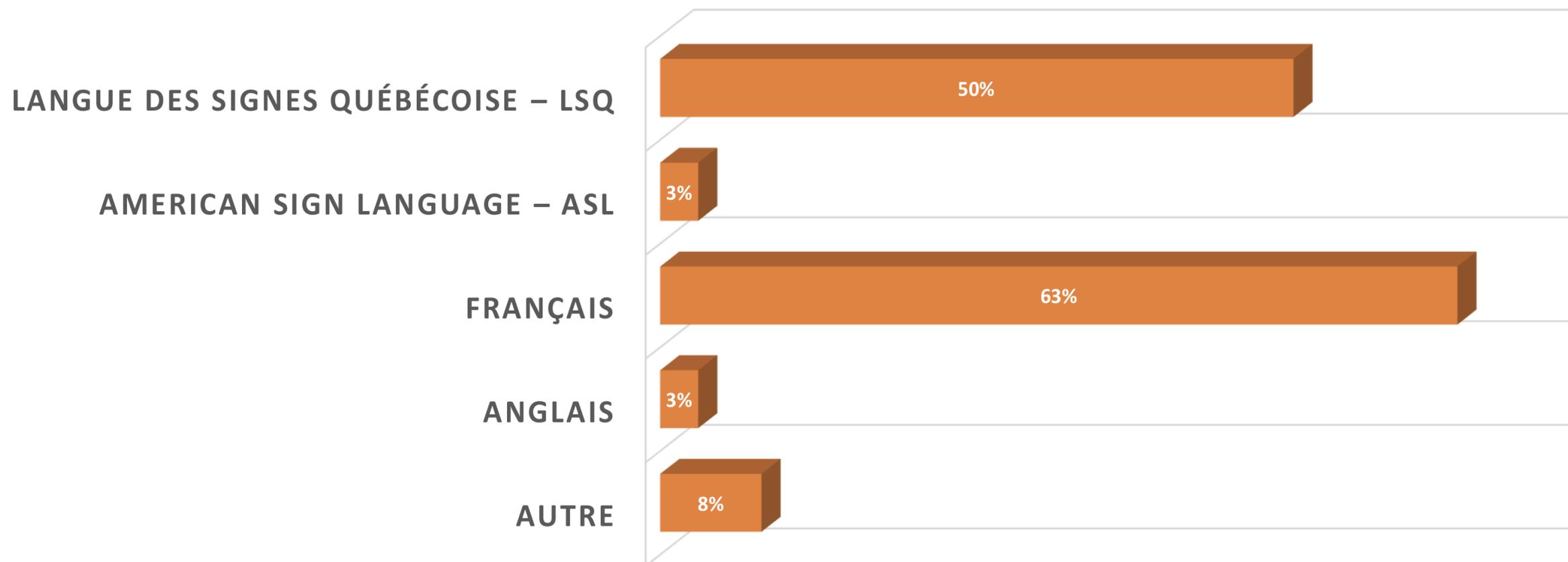
■ Pourcentage





3.3 - QUEL EST VOTRE MODE DE COMMUNICATION À LA MAISON ? COCHEZ TOUT CE QUI CORRESPOND AUX MODES DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉS PAR LES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE

■ Pourcentage





3.4 - QUELS SONT LES MOYENS LES PLUS PRATIQUES POUR VOUS JOINDRE ?

■ Pourcentage

MESSAGE TEXTE (CELLULAIRE)

71%

COURRIEL

74%

FACEBOOK

46%

TWITTER

2%

SKYPE

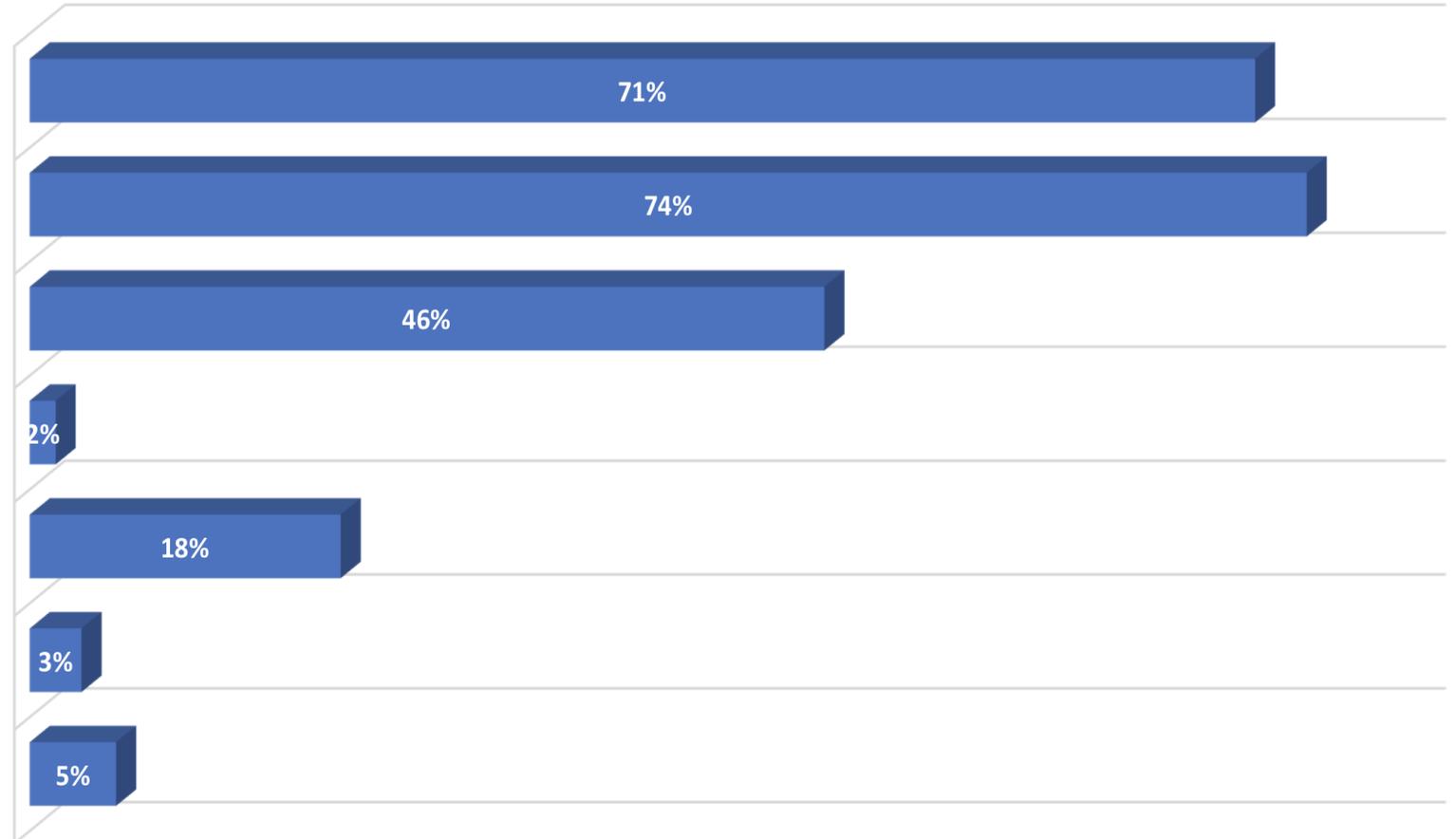
18%

SRV

3%

AUTRE

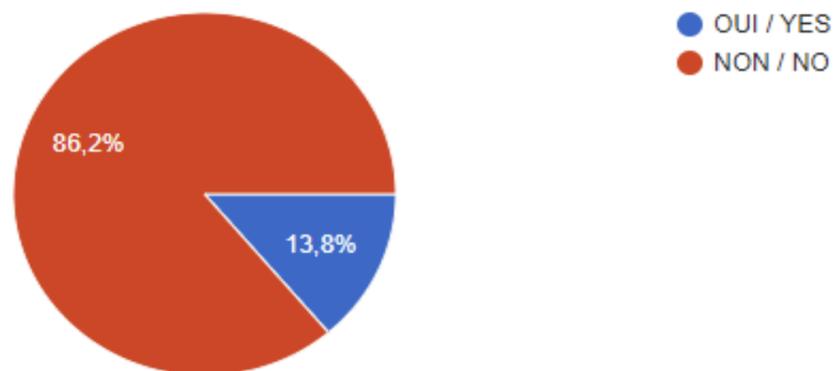
5%





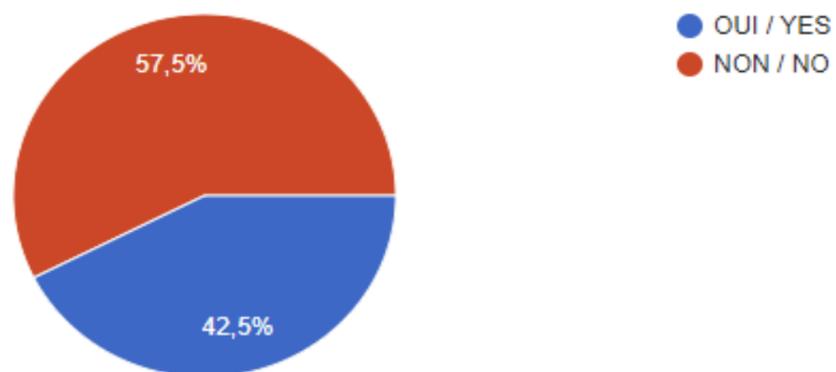
4.1- Avez-vous déjà été sinistré ? / Have you ever been victim of a disaster ?

261 réponses



4.2- Lors de mesures d'urgence ou de sinistre dans votre région, avez-vous facilement accès à l'information sur la situation ? / During an emergency or a disaster in your area, do you have easy access to information about the situation ?

261 réponses



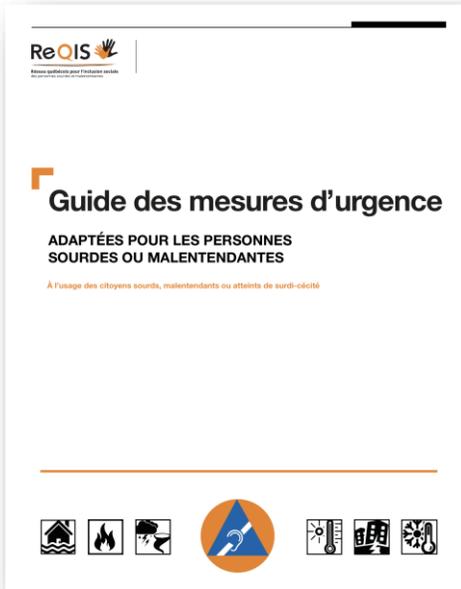


TROUSSE À OUTILS



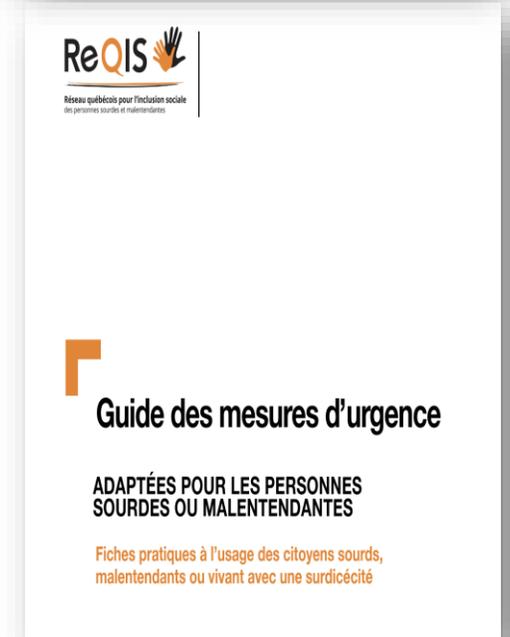


Trousse à outils



Outils développés par le ReQIS:

- Carte de communication avec pictogrammes (image)
- Mini-guide (image à droite)
- Guide de mesures d'urgence adapté en langue des signes québécoise (LSQ)
- Fiches pratiques «Quoi faire en cas de...» adaptées en langue des signes québécoise (LSQ)
- Sous-titrage sur toutes les vidéos

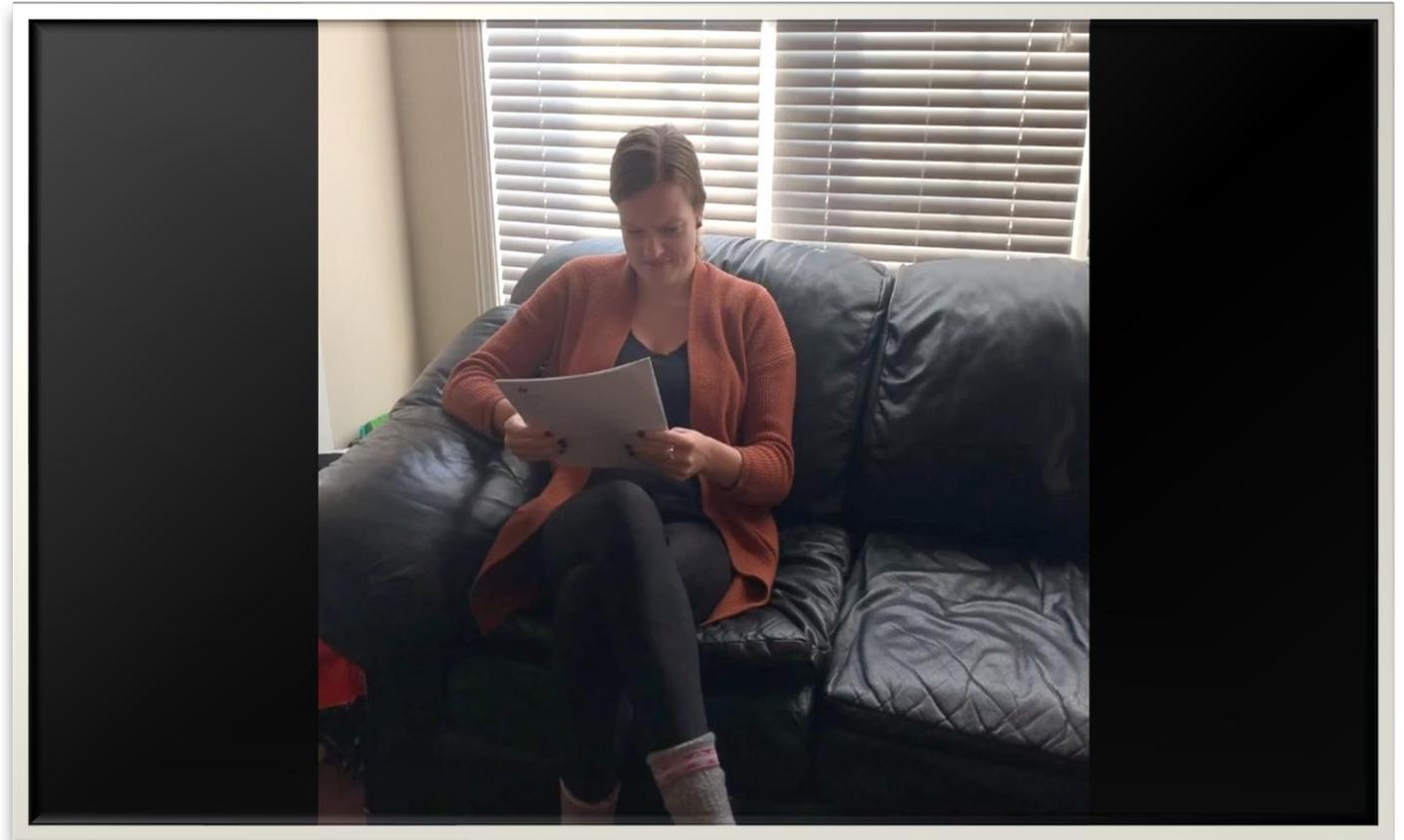




Participation au projet de concours «Communo-Inclusion» du SIVET

En février 2020, envoi d'une vidéo pour expliquer le problème d'adaptation communicationnelle pour les personnes sourdes et malentendantes

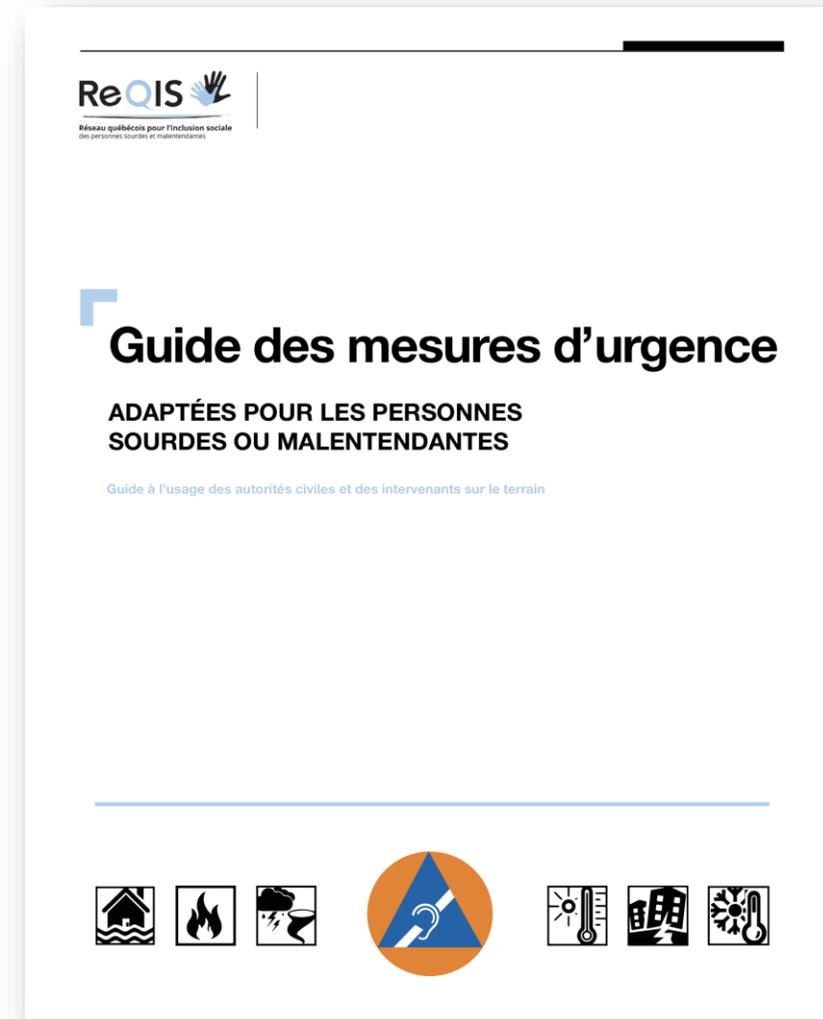
Avons gagné le 3ème prix, soit 3000\$ pour la traduction en langue des signes québécoise (LSQ)





Guide à l'usager des autorités civiles et des intervenants sur le terrain

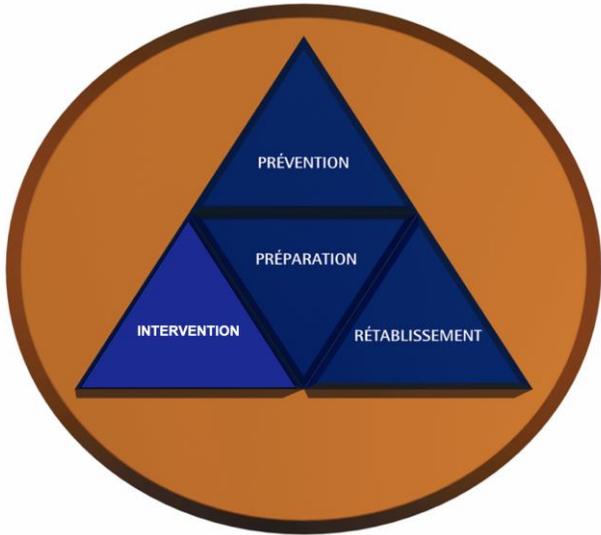
**Outil informatif et pratique pour
l'ensemble du réseau des intervenants en
sécurité civile au Québec**



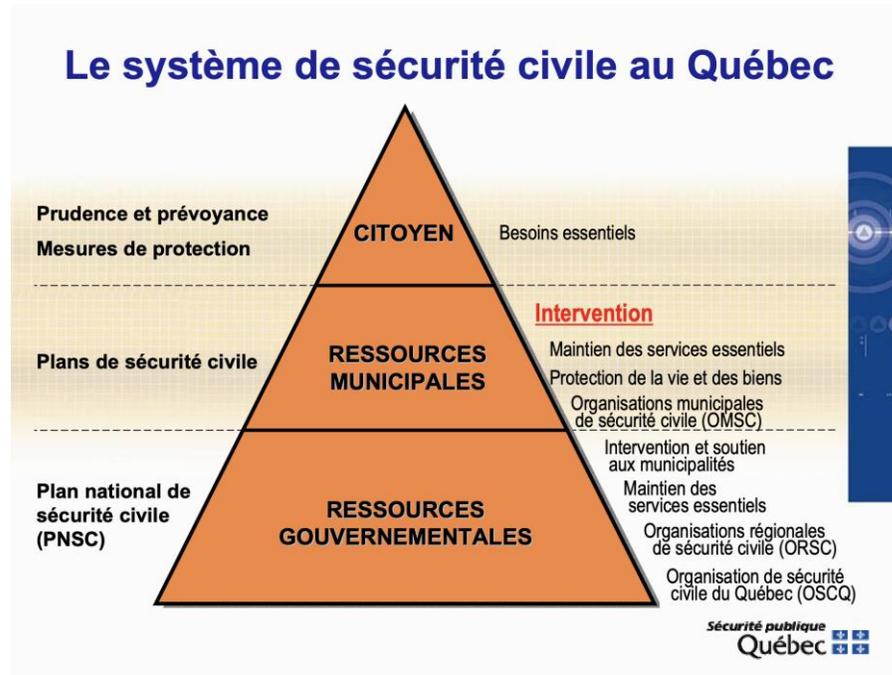


Création d'un logo du guide de Mesures d'urgence adaptées pour les personnes sourdes et malentendantes

Les 4 phases de la sécurité civile



+



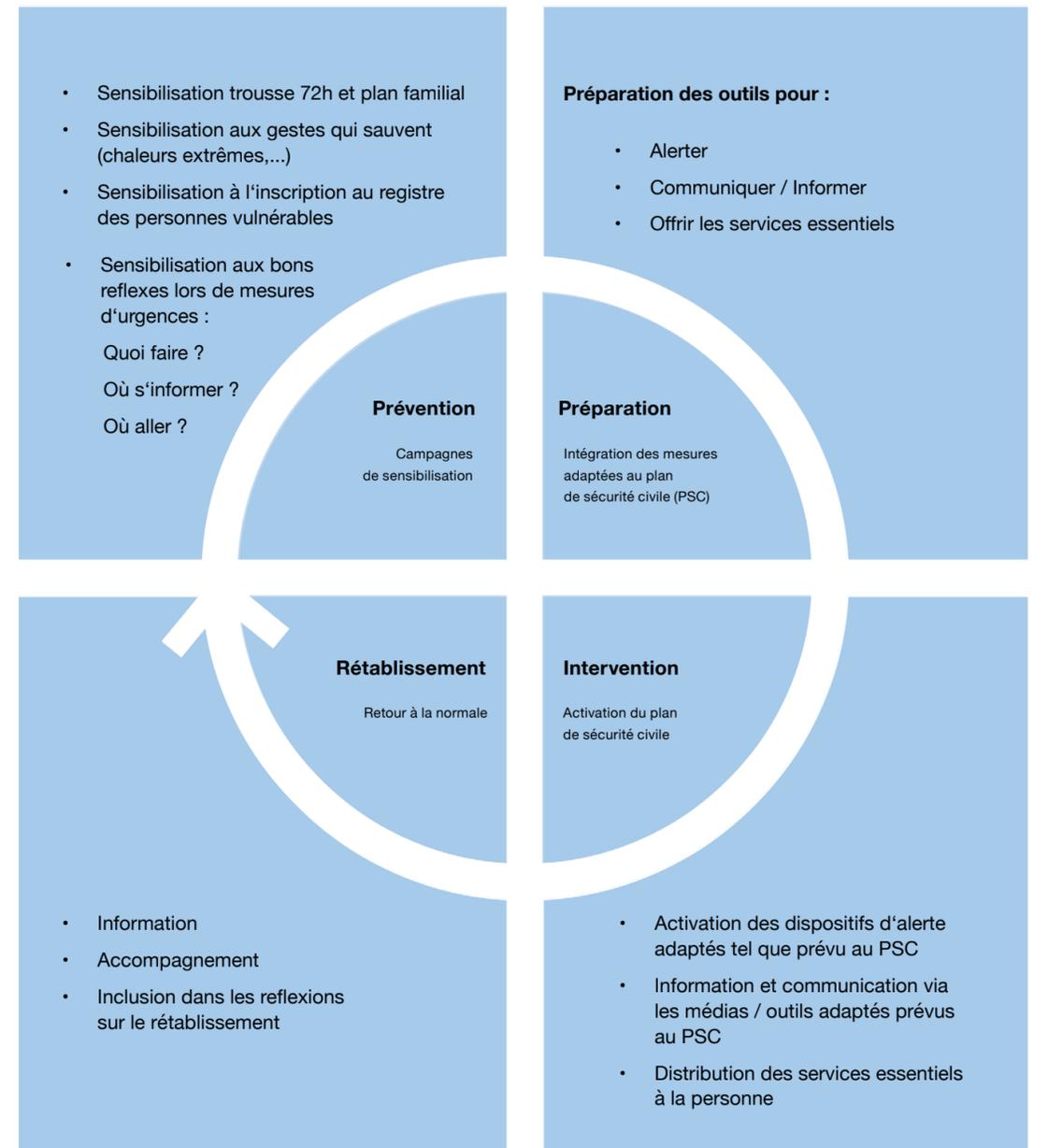
=





Objectifs visés par ce guide

Les mesures d'adaptation proposées s'inscrivent dans les quatre dimensions de la Loi sur la sécurité civile du Québec (prévention, préparation, intervention et rétablissement)





Fiche #1 - Alerter

Qui alerter ? Les citoyens sourds et malentendants, les partenaires en lien avec les Sourds et malentendants

Comment les alerter ? Voir les différents moyens dans le tableau ci-dessous

	Types de moyen	Enjeux	Solutions
Technologiques	<ul style="list-style-type: none"> • ATS* • SRV Canada VRS* • Système de contrôle de l'environnement (SCE)* • Télécopieur (fax) • Message texte sur cellulaire • Courriel • Système d'alerte de masse 	<ul style="list-style-type: none"> • Coupure d'électricité : les systèmes ATS et SCE ont une faible autonomie rendant impossible leur utilisation. • Les ATS sont davantage utilisés par les aînés, mais ne sont plus fabriqués, donc amenés à disparaître. • Les systèmes d'alerte de masse sont des messages vocaux ou écrits : beaucoup de PSM ne maîtrisent pas la lecture. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le cellulaire reste aujourd'hui le moyen le plus utilisé : messages textes, courriels. À noter que le cellulaire permet également d'envoyer des messages vidéo en langue des signes. • Pour les systèmes d'alerte de masse : prévoir des messages adaptés avec pictogrammes et/ou possibilité de cliquer pour voir une capsule vidéo traduite en langue des signes. • Utiliser les services de SRV Canada VRS.
Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook : pages spécialisées PSM • Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> • Coupure du réseau internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le cellulaire reste une possibilité pour transmettre l'information essentielle par message texte écrit uniquement, car les images et vidéos seront en revanche restreintes.
Physiques	<ul style="list-style-type: none"> • Opération porte-à-porte 	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de coupure d'électricité, les systèmes de contrôle de l'environnement ne fonctionnent plus. • Selon la perte auditive, il est difficile pour les PSM d'entendre que l'on frappe à leur porte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager l'inscription au registre des personnes vulnérables du CLSC ou de la municipalité. • Encourager les PSM à utiliser un « accroche-porte » ou autre type de signalisation évident sur leur porte lors des pannes d'électricité.
Affichages	<ul style="list-style-type: none"> • Brochures • Communiqués 	<ul style="list-style-type: none"> • Une proportion importante de PSM maîtrise difficilement la lecture • Pour les personnes vivant avec une surdité, la mise en page a une forte incidence : police d'écriture, taille de la police, couleurs, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir des brochures avec des pictogrammes clairs et des textes adaptés (langage clair et concis). • Veiller à l'adaptation des couleurs et de la police pour les personnes vivant avec une surdité (fort contraste). • Veiller à ce que tous les communiqués soient accessibles en langue des signes en ajoutant un lien vidéo.
Médias	<ul style="list-style-type: none"> • Télévision • Radio 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de panne d'électricité, il est impossible de suivre les nouvelles à la télévision. • Les nouvelles ne sont pas sous-titrées ni traduites en langues des signes. • S'il y a du sous-titrage : beaucoup de PSM maîtrisent difficilement la lecture. • Pour la radio : selon le degré de perte auditive, une proportion importante de PSM peut difficilement l'entendre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recourir systématiquement au sous-titrage et à la traduction en langue des signes (en direct ou en rediffusion à l'aide d'un médaillon). • S'assurer de la visibilité de l'interprète dans le champ des caméras des médias.

*voir définitions dans le lexique

Exemple:

Technologique:

Type de moyen:
SRV Canada

(Les appelants SRV entrent en contact avec un interprète qui assure l'interprétation en LSQ-Français des échanges téléphoniques)

Enjeu:

Coupure d'électricité = pas d'internet

Solution:

Message texte



Fiche #2 - Collaborer avec les services d'interprétation

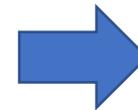
Au Québec, la prestation des services d'interprétation visuelle et tactile pour les personnes sourdes, malentendantes ou vivant avec une surdicécité est majoritairement assurée par les Services régionaux d'interprétation (SRI).

Les interprètes travaillant dans les SRI sont évalués et détiennent les formations nécessaires pour différentes affectations (rendez-vous médicaux, rendez-vous administratifs officiels, mesures d'urgence, etc.).

Les SRI possèdent une politique de gestion de plaintes et détiennent les assurances responsabilité nécessaires dans le cas de fautes professionnelles.

Le territoire québécois est couvert par 4 SRI¹¹ (coordonnées dans la liste des références) :

- SIVET – Montréal, Laval, Montérégie, Laurentides et Lanaudière
- SIPSE – Estrie
- SRIAT – Abitibi
- SRIEQ – tout l'Est du Québec (soit 8 régions administratives)



Solution:

Mettre dans votre bottin de ressources les coordonnées du service d'interprétation de votre région



Fiche #3 - Communiquer/Informer

À qui communiquer? Aux citoyens sourds ou malentendants, aux partenaires locaux du milieu.

Comment communiquer? Voir les différents moyens dans le tableau ci-dessous

	Types de moyen	Enjeux	Solutions
Technologiques	<ul style="list-style-type: none"> • ATS* • SRV Canada VRS* • Système de contrôle de l'environnement (SCE)* • Télécopieur (fax) • Message texte sur cellulaires • Courriel • Système d'alerte de masse 	<ul style="list-style-type: none"> • Coupure d'électricité : les systèmes ATS et SCE ont une faible autonomie rendant impossible leur utilisation. • De plus en plus, les villes installent des réseaux IP qui fonctionnent à l'électricité, au détriment des lignes analogiques. • Les ATS, davantage utilisés par les aînés, ne sont plus fabriqués, donc amenés à disparaître. • Les systèmes d'alerte de masse sont des messages écrits : beaucoup de Sourds et malentendants ont des difficultés de lecture. 	<ul style="list-style-type: none"> • Privilégier la communication par message texte ou courriel. • Veiller à pouvoir transmettre les messages en langue des signes (courte vidéo). • Prévoir une ligne analogique qui permettra de communiquer par fax avec les partenaires clés qui pourront également relayer les communications.
Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook : page de la Ville, pages spécialisées PSM • Site web : villes, partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation des réseaux sociaux lors de mesures d'urgence n'est pas encore généralisée. • Les messages transmis ne sont pas accessibles aux Sourds et malentendants qui ont des difficultés de lecture. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les messages vidéo : veiller à inclure une interprétation en langue des signes et à ajouter des sous-titres. • Pour les messages en texte : veiller à inclure un lien vidéo en langue des signes.
Annonces Publiques	<ul style="list-style-type: none"> • Conférences de presse • Assemblées d'information publiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les Sourds et malentendants de la tenue des conférences de presse ou d'assemblées d'information publiques. • Les conférences de presse et assemblées publiques ne sont pas accessibles aux PSM (absence d'interprétation). • Lorsqu'un interprète est disponible, on constate fréquemment qu'il n'est pas inclus dans le champ des caméras, ce qui ne permet pas de garantir l'accessibilité communicationnelle au plus grand nombre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recourir systématiquement aux services d'interprétation simultanée pour communiquer des enjeux spécifiques ou pour les messages qui demandent une action immédiate de la part des citoyens (par ex., déclaration d'état d'urgence, consignes de sécurité, avis ou ordre d'évacuation, avis d'ébullition ou de non-consommation, etc.). • S'assurer de la visibilité de l'interprète dans le champ des caméras des médias.
Médias	<ul style="list-style-type: none"> • Médias télévisés locaux ou nationaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Les médias réguliers ne relaient pas toujours les messages en langue des signes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajouter AMI-télé dans vos listes de diffusion. • S'assurer de la visibilité de l'interprète dans le champ des caméras des médias.

*voir définitions dans le lexique

Exemple:

Annonces Publiques:

Type de moyen:
Conférences de presse

Enjeu:
Lorsqu'un interprète est disponible, on constate fréquemment qu'il n'est pas inclus dans le champ des caméras.

Solution:
S'assurer de la visibilité de l'interprète



Fiche #4 - Offrir les services essentiels aux personnes sourdes et malentendantes lors de sinistre

Différents moyens de communiquer les services offerts :

	Types de moyen	Enjeux	Solutions
Affichages	<ul style="list-style-type: none">AffichesProjection de documents par vidéoprojecteur dans le centre d'accueil aux sinistrés	<ul style="list-style-type: none">Les messages écrits ne sont pas accessibles à tous, certains peuvent difficilement lire.	<ul style="list-style-type: none">Ajouter systématiquement les pictogrammes liés aux services offerts.Pour les affichages par vidéoprojection : penser à ajouter une vidéo ou un médaillon en langue des signes.
Physiques	<ul style="list-style-type: none">InterprètesIntervenants sensibilisés aux signes de base en langue des signes en lien avec les services offerts	N/A	N/A
Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none">Facebook : page de la Ville, pages spécialisées de Sourds et malentendantsSite web : villes, partenaires	<ul style="list-style-type: none">L'utilisation des réseaux sociaux lors de mesures d'urgence n'est pas encore généralisée.Les messages transmis ne sont pas accessibles aux Sourds et malentendants qui ont des difficultés en lecture.	<ul style="list-style-type: none">Pour les messages vidéo : veiller à inclure une interprétation en langue des signes et à ajouter des sous-titres.Pour les messages en texte : veiller à inclure un lien vidéo en langue des signes.

Exemple:

Affichages:

Type de moyen:

Affiches

Enjeu:

Les messages écrits ne sont pas accessibles à tous, certains peuvent difficilement lire

Solution:

Ajouter les pictogrammes liés aux services offerts

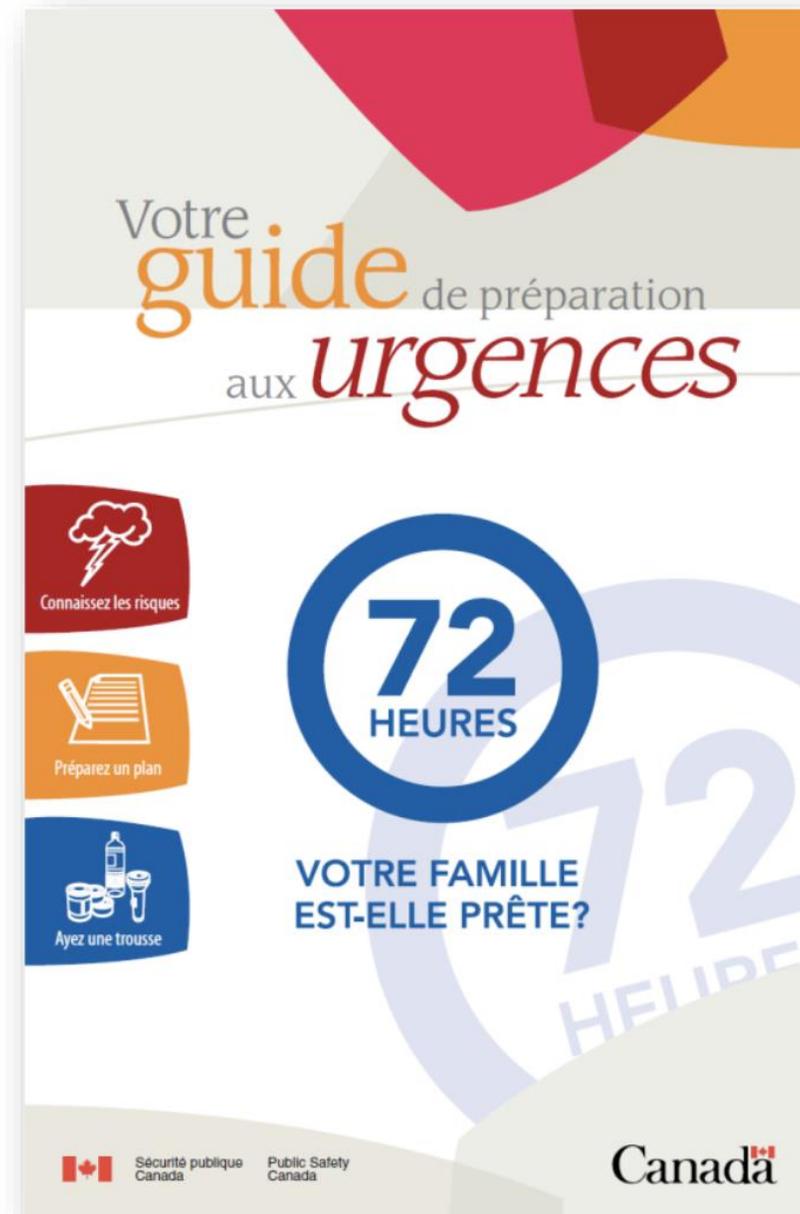


Autres ressources: Trousse à outils

**Outils développés par Sécurité
publique Canada
(préparez-vous.ca):**

- Votre guide de préparation aux urgences
- Trois étapes vers la préparation aux urgences
- Vidéos : « Comment préparer un plan d'urgence familial » et « comment préparer une trousse d'urgence familiale en langage simple »

*Demande de traduction en LSQ





Autres ressources: Trousse à outils

Outils développés par le
CISSS des Laurentides:

- Fiches - Mots utiles en langue des signes québécoise
- Soutien aux intervenants des centres de traitement des appels d'urgence – l'écriture simplifiée

**Mots utiles
en langue
des signes
québécoise**

Pour le service des incendies
Formation et sensibilisation
pour faciliter la communication
avec des personnes sourdes
et malentendantes

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

**SOUTIEN AUX
INTERVENANTS
DES CENTRES DE
TRAITEMENT DES
APPELS D'URGENCE**

L'écriture simplifiée

Jolianne Tanguay,
Éducatrice spécialisée
Direction du programme Di-TSA-DP
Centre de réadaptation le Bouclier
CISSS Laurentides

Jean-François Isabelle
Formateur LSQ
Direction du programme Di-TSA-DP
Centre de réadaptation le Bouclier
CISSS Laurentides

Document préparé par:
Christine Olivier, travailleuse sociale
Jean-François Isabelle, formateur LSQ
Jolianne Tanguay, éducatrice spécialisée
© 2016

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec



Autres outils: Trousse à outils

Pictogrammes

MOYENS DE COMMUNICATION



Interprète



Je lis sur les lèvres



Je ne lis pas sur les lèvres



Dispositif d'assistance



Écriture



Sous-titres

ALÉAS



Inondation



Vent violent /
tornade



Panne
d'électricité



Chaleur
accablante



Froid extrême



Feu



Tremblement
de terre



Contamination



Tireur actif

BESOIN D'AIDE



Je suis perdu
/ Je ne sais
pas quoi faire

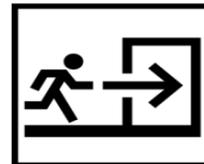


Je suis malade,
Je n'ai pas mes
médicaments



Je dois
contacter ma
famille ou mes
amis

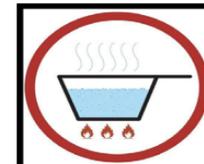
CONSIGNES DE SÉCURITÉ



Évacuer



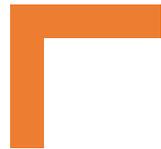
Rester à l'abri



Faire bouillir
l'eau



Ne pas
boire l'eau



Conclusion et réflexions de votre part





Responsabilité partagée

- Contribution des organismes
- Contribution des citoyens
- Contribution des autorités





Vos responsabilités?

- S'assurer de la sécurité de tous les citoyens en favorisant l'inclusion, l'accessibilité communicationnelle et le bien-être.
- Utiliser ce guide et à le partager largement dans votre réseau.
- Transmettre vos commentaires, mais aussi à faire part des moyens par lesquels le ReQIS peut vous soutenir pour améliorer le présent document.
- Donner des moyens pour améliorer l'accessibilité communicationnelle, l'état de préparation et la résilience des communautés sourdes et malentendantes au Québec face aux sinistres.
- Soumettre vos commentaires ou proposer des modifications en vue de la bonification de ce document par courriel (texte ou vidéo LSQ) à l'adresse: info@reqis.org
- Visiter le site web du ReQIS www.reqis.org pour toutes les informations en lien avec la surdité

Remerciements





Comité de production du guide



Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS): Comité de travail grâce à la collaboration de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et du Ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP)

Vanessa Thomas-Pérugien: Coordination des travaux et rédaction



Services Linguistiques CB: Révision linguistique

Signé.

Signé Gagné: Révision graphique

MERCI POUR LE SOUTIEN

Office des personnes
handicapées
Québec 

Sécurité publique
Québec 

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec 

Urgence
Québec



MERCI POUR LES DONNS



MERCI

Pour nous rejoindre:

Adresse

7240 rue de Waverly, bureau 110B – Espace Fabrik8
Montréal (Québec) H2R 2Y8

Téléphone

514 278-8703 ou SRV 450 313-0215

Courriel

Info@reqis.org

