

# **Rendre les services accessibles aux personnes qui vivent avec une invalidité : Outils et conseils pratiques sur les droits de la personne**

Wendy Porch, GTCVRS

Vangelis Nikias, Conseil des Canadiens avec  
déficiences (CCD)

Keith Hambly, Fife House



# Aperçu de l'atelier

- Aperçu et intersections entre le VIH et les invalidités. Wendy Porch, spécialiste en invalidités et coordonnatrice de l'enseignement, GTCVRS
- Outils pour la promotion des droits de la personne. Vangelis Nikias, Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Conseil des Canadiens avec déficiences
- Que pouvez-vous faire pour rendre vos services plus accessibles aux personnes qui vivent avec des invalidités? Étude de cas : Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Wendy Porch
- Expérience de la Fife House en matière d'accessibilité. Keith Hambly, directeur exécutif, Fife House
- Consultation communautaire : Aidez-nous à défendre les gens. Dites-nous de quoi vous avez besoin pour mieux soutenir les personnes qui vivent avec le VIH et/ou d'autres invalidités



# Groupe de travail canadien sur le VIH et la réinsertion sociale

- Établi en 1998, le GTCVRS a su innover pour combler les fossés qui ont de tous temps séparé les mondes de la réinsertion sociale, du VIH et de l'invalidité.
- Le GTCVRS est un organisme national de bienfaisance qui a pour but de répondre aux besoins de santé et sociaux complexes et changeants des personnes qui vivent avec le VIH et d'autres maladies épisodiques, en améliorant l'accès aux soins, soutien et services de réadaptation.
- Le GTCVRS cherche à sensibiliser les gens sur les outils de promotion des droits de la personne dans les collectivités du VIH et autres



# Pourquoi le VIH et les invalidités?

*« Si vous êtes en fauteuil roulant et que la première chose que vous voyez en arrivant dans un organisme de lutte contre le sida est une volée d'escaliers, vous êtes tout de suite découragé. Aussi, les services de conseils et de test du VIH sont sensés être confidentiels. Mais si vous êtes sourd et souhaitez obtenir de tels services, vous devez vous y rendre avec une personne qui peut interpréter pour vous, ce qui nuit à la confidentialité. Ainsi, au bout du compte, les gens ne viennent pas. »*

Winstone Zulu

**Activiste du VIH/sida et de la tuberculose, Zambie**



# Pourquoi le VIH et les invalidités?

- Les personnes qui vivent avec des invalidités sont plus vulnérables au VIH et il est moins probable qu'elles aient accès aux programmes de prévention et d'éducation
- Certains handicaps/invalidités peuvent résulter du VIH, comme par exemple l'arthrite, certains types de cancer, la neuropathie, les troubles cognitifs



# Invalidité et VIH

- Les personnes qui vivent avec des invalidités sont parfois exclues des forums ou programmes d'éducation sur le VIH
- Le faible niveau d'alphabétisation et le manque de formats accessibles rendent difficile d'acquérir les connaissances nécessaires en prévention et traitement
- La confidentialité est difficile pour les personnes qui vivent avec des invalidités
- Là où l'accès aux traitements antirétroviraux est limité, on accorde souvent une faible priorité aux personnes qui ont une invalidité
- Interactions médicamenteuses négatives



Adapté de ONUSIDA, GTCVRS, Disability and Mental Health:  
What are the links? Janvier 2012

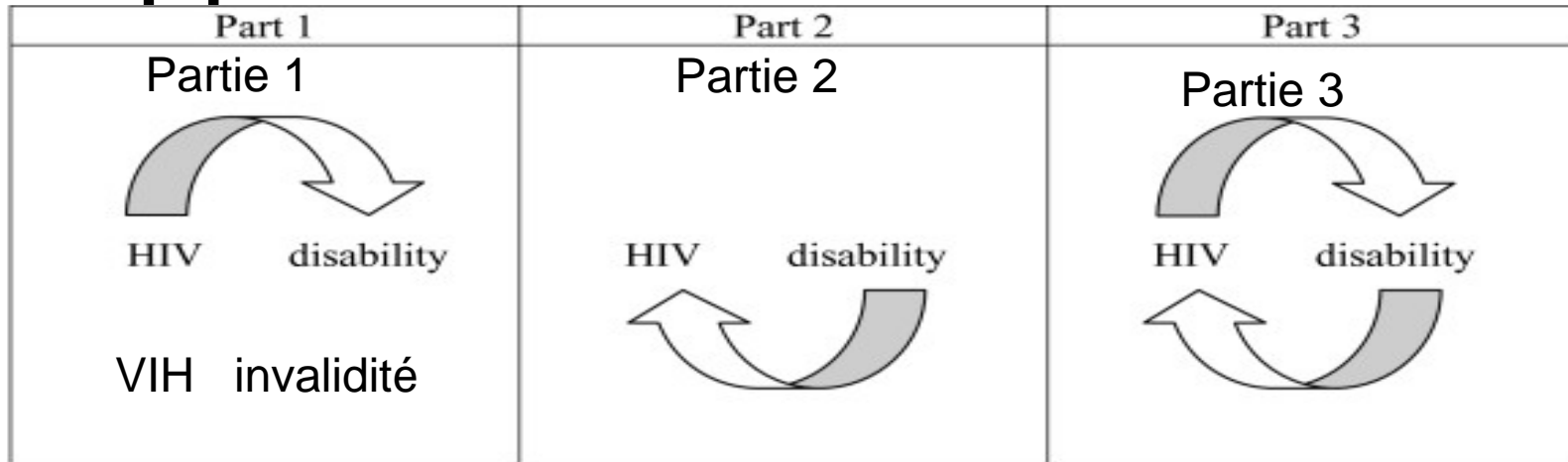


# Quels sont les similitudes?

- Stigmatisation et discrimination
- Difficultés à trouver/conservé un emploi
- Interactions avec le système d'assistance/prestations sociales, pauvreté
- Interactions avec les systèmes de la santé et des services sociaux, qui ne sont pas conçus pour voir les chevauchements dans certaines catégories
- Impuissance/manque de choix en ce qui concerne les soins de santé



# Les droits de la personne appartiennent à tout le monde



- Nous partageons de nombreux obstacles liés aux droits de la personne
- Nous espérons pouvoir partager des outils de promotion des droits de la personne pour faire en sorte que nous vivions toutes et tous sans discrimination et dans un climat d'inclusivité.



Figure 1 Évolution dans le temps des trois dimensions du VIH et des invalidités.

Hanass-Hancock J. et Nixon S.A. The fields of HIV and disability: past, present and future. Société internationale sur le SIDA 2009; 12:28



Que pouvez-vous faire pour rendre vos services plus accessibles aux personnes qui vivent avec des invalidités? Étude de cas : Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)



Wendy Porch  
GTCVRS





Cette ville n'est pas assez accessible pour nous deux!

" THIS TOWN AIN'T ACCESSIBLE ENOUGH FOR BOTH OF US! "

# Principes d'accessibilité

- La LAPHO est la législation ontarienne
- Elle peut servir de structure utile pour établir les différents domaines liés à l'accessibilité de vos services
- Pratiques généralement bonnes pour tous les organismes



# Aperçu de la LAPHO

- Première loi en son genre au Canada, mais d'autres provinces envisagent d'adopter des législations semblables (Manitoba, Québec)
- Cinq normes :
  - Norme de service à la clientèle
  - Norme intégrée d'accessibilité (emploi, transports, technologie de l'information)
  - Environnement bâti (en cours)



# Principes sous-jacents

- **Dignité**
- **Indépendance**
- **Intégration**
- **Chance égale**



# La norme de service à la clientèle de la LAPHO

- Fait la distinction entre les organismes de moins ou de plus de 20 employés
- Tous les organismes (privés, publics, à but non lucratif)
  - créer un plan pour servir les clients avec des invalidités
  - former le personnel à servir les clients avec des invalidités
- Les organismes de 20 employés ou davantage doivent aussi :
  - le mettre sur papier et à disposition sur demande, dans des formats non traditionnels
  - soumettre un rapport de conformité



# Développer un plan de service à la clientèle

- Communication
- Appareils fonctionnels
- Accepte les animaux d'assistance
- Accueille volontiers les personnes de soutien
- Laisse savoir à leurs clients lorsque des services accessibles ne sont pas disponibles
- Invite les clients à faire des commentaires



# Conseil essentiel : Communication

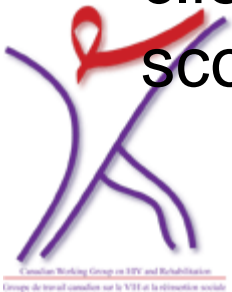
- Si vous avez des doutes, demandez aux clients avec des invalidités de vous dire comment ils préfèrent que vous communiquiez avec eux
- Nous sommes tous différents et nos goûts sont variés
- Les documents électroniques en texte ou en Word sont souvent une bonne option





# Conseil essentiel : Appareils fonctionnels

- Définition large - scooters, fauteuils roulants, canne, portable avec logiciel de technologie d'assistance
- Faites le tour vous-même pour vérifier les espaces et corridors étroits, les couloirs obstrués
- Donnez accès à des prises électriques, pour les portables et les dispositifs pour prendre des notes
- Ne touchez pas aux appareils fonctionnels des clients, sauf s'ils vous le demandent (p. ex., scooters et fauteuils roulants)



# Conseil essentiel : Animaux d'assistance

- Autorisés partout où il n'existe aucune autre restriction sur leur présence
- Y a-t-il des endroits où vous ne voulez pas qu'ils soient (p. ex., zones de préparation des aliments)? Trouvez d'autres solutions
- Souvenez-vous que les animaux d'assistance travaillent et vous risquez de les distraire en les caressant



# Conseil essentiel :

## Personnes de soutien

- Peut être une aide officielle (payée pour aider) ou un ami ou un membre de la famille
- Si vous chargez des frais pour les personnes de soutien, faites en sorte d'en informer vos clients à l'avance
- Ne parlez pas à la personne de soutien, parlez à la personne qu'elle soutient



# Conseil essentiel : Perturbations du service

- En cas de perturbations du service, et plus particulièrement des services accessibles (p. ex., salles de bain), prévenez les gens à l'avance
- Affichez un avis sur votre site Internet, ajoutez quelque chose dans votre message vocal, dites-le aux gens qui appellent



# Conseil essentiel : Rétroaction

- Faites en sorte que les gens aient un moyen de commenter sur l'accessibilité de vos services
- Faites en sorte que le système de rétroaction soit lui aussi accessible! Certains systèmes de rétroaction automatisés (sur les sites Internet) ne sont pas accessibles



Freelance mumbai

Home | Login | Refer this site | Sitemap

About Us Register Projects Freelancers FAQ Contact Us

View Projects by:

Art / Illustration | Broadcast - TV/Radio/Modeling/VO | Copywriting | Design - Print/Graphic/Multimedia | Event Management | Exhibitions | Miscellaneous | Photography | PR Services | Sales and Marketing | Web Design / Development

Search

Keyword

Art / Illustration

Freelancers

Search

Member's Login

Username

Feedback



# Emploi et accessibilité

- Veillez à ce qu'on sache que vous avez des politiques en matière d'accommodements et que vous pouvez les offrir
- Plans individuels d'accommodements et/ou de retour au travail
- Assurez-vous qu'un plan d'urgence existe pour les employés qui ont besoin d'aide, et qu'ils le connaissent (*d'ici à janvier 2012*)



# Transports et accessibilité

- Les fournisseurs de transports doivent développer des plans d'accessibilité
- Les fournisseurs de transport, y compris les taxis, ne doivent pas demander plus à une personne handicapée pour le même trajet au même moment de la journée, ou parce qu'ils doivent mettre son fauteuil roulant dans le coffre, etc.



# Norme sur la technologie de l'information

- Sites Internet, brochures, dépliants, factures, bons de commande, formulaires de rétroaction, etc.
- Si vous fournissez des renseignements électroniquement, il faut avoir accès au Web – et à votre site Internet!
- Vos clients peuvent demander des formats non traditionnels (norme de préjudice excessif)





# Différence que fait la technologie...

- *Texte électronique* : Les gens qui sont aveugles ont dû apprendre le braille pour lire et écrire
- *Vidéo sur Skype* : Les gens qui sont sourds n'ont plus à compter sur les téléphones ATS pour communiquer dans les endroits publics



# Technologies d'assistance

- Reconnaissance vocale, p. ex., Dragon Dictate, Via Voice
- Gamme de claviers et souris
- Kurzweil, Let's Read
- Claviers à l'écran
- Équipement de commutateurs
- Lecteurs d'écran, p. ex., Jaws, Hal
- Affichages en braille WindowEyes
- DAISY
- Logiciel de reconnaissance optique de caractères
- The PEARL
- Loupes d'écran, p. ex., ZoomText, SuperNova
- Navigateur, paramètres du système opérationnel pour les couleurs et/ou les polices de caractères



# Qu'est-ce que l'accessibilité du Web?

- C'est faire en sorte que les personnes qui vivent avec des invalidités et qui utilisent ces technologies puissent accéder à votre site Internet
- Normes à suivre : Web Content Accessibility Guidelines 2.0

<http://www.w3.org/WAI/>



# Comment vérifier si votre site Internet est accessible?

- Vérificateurs **gratuits** d'accessibilité au Web
  - AChecker  
<http://achecker.ca/checker/index.php>
  - WAVE <http://wave.webaim.org/>
  - PDF Checker  
<http://accessibility.egovmon.no/en/pdfcheck/>



# Autres formats non traditionnels

## - Braille

- Le braille : Utilisé par les gens qui sont aveugles et qui l'ont appris (pas tout le monde!), système de points en relief
- Comment l'obtenir :
  - TBase Communications tbase.com
  - Crawford Technologies crawfortech.com
  - Canadian Braille Press

<http://canadianbraillepress.com/index.html>



# Formats non traditionnels – Gros caractères

- Facile à faire soi-même dans Word; il suffit d'augmenter la **taille du texte**.
- Il est parfois utile d'inverser le contraste des couleurs



# Formats non traditionnels - Documents électroniques

- De nombreuses personnes peuvent accéder aux documents Word bien formatés.
- Utiliser les paramètres d'en-tête dans Word pour affecter des niveaux à vos différents titres (le premier en-tête est le plus important, l'en-tête suivant est le deuxième en importance, etc.)
- Vous trouverez plus de détails ici :<http://adod.idrc.ocad.ca/>



# L'environnement bâti



Tiré de *Don't Worry, He Won't get Far on Foot*, John Callahan



# L'environnement bâti

- Ressources en matière d'accessibilité aux bâtiments
  - Normes de conception de l'accessibilité des installations de la ville de Londres (gratuit sur demande)  
<http://www.london.ca/d.aspx?s=/Accessibility/accessibilitystandards.htm>
  - La liste de vérifications peut être distribuée



# Plaintes et ressources

- ARCH Disability Law Centre [www.archdisabilitylaw.ca/](http://www.archdisabilitylaw.ca/)
- Clinique juridique HALCO <http://www.halco.org/>
- Commission provinciale ou fédérale des droits de la personne
- Réseau juridique canadien VIH/sida <http://www.aidslaw.ca/FR/index.htm>
- Organismes oeuvrant dans le domaine des invalidités
- Bureaux municipaux des droits de l'homme
- Bureau de la condition des personnes handicapées de RHDCC
- Députés provinciaux, députés



# Vous avez des questions?

Wendy Porch

[wporch@hivandrehab.ca](mailto:wporch@hivandrehab.ca)

416-513-0440, poste 240



Canadian Working Group on HIV and Rehabilitation  
Groupe de travail canadien sur le VIH et la réinsertion sociale



# Consultation communautaire

- Prenez quelques minutes pour remplir notre sondage de consultation communautaire
- Les résultats seront compilés et utilisés pour développer un aperçu qui pourrait être soumis au Bureau de la condition des personnes handicapées du gouvernement du Canada.
- Merci!

