



# Conception *et* universelle accès facile

Lignes directrices pour les  
personnes malentendantes



## **Avertissement**

Copyright © 2008 l'Association des malentendants canadiens (AMEC)

Tous droits réservés. Le présent document peut être photocopie, reproduit, stocké dans un système de documentation automatique ou transmis sous toute forme ou par tout moyen – électronique, mécanique ou autres, sans la permission préalable de l'Association des malentendants canadiens (AMEC). Cependant, l'AMEC doit être créditée de toute information utilisée en conséquence.

### **L'exploitation commerciale directe est interdite.**

Aucune garantie d'exactitude n'est accordée quant à la teneur de l'information contenue dans la présente publication. Dans les limites permises par la loi, aucune responsabilité (y compris la responsabilité envers toute personne pour cause de négligence) n'est acceptée par l'AMEC, ses organismes annexes et ses employés concernant toute perte ou tout dommage indirects causés par des omissions ou des erreurs contenues dans le présent document.

L'AMEC se réserve le droit de changer des détails dans la présente publication sans préavis.

### **Association des malentendants canadiens**

2415 Holly Lane, Suite 205

Ottawa (Ontario) K1V 7P2

Voix : 613-526-1584

ATS : 613-526-2692

Télécopieur : 613-526-4718

Sans frais : 1-800-263-8068 (au Canada seulement)

Courriel : [chhanational@chha.ca](mailto:chhanational@chha.ca)

Des versions du rapport sous une autre présentation sont disponibles à [www.chha.ca](http://www.chha.ca)

## Remerciements

La présente étude a été financée grâce à une généreuse subvention des Programmes de partenariats pour le développement social de Ressources humaines et Développement social Canada, par l'intermédiaire du Bureau de la condition des personnes handicapées.

L'étude a été exécutée par l'Association des malentendants canadiens. Le coordonnateur de projet et auteur du présent rapport, Michel David, M.S.S., souhaite remercier son comité consultatif national composé des membres suivants :

**M. Charles A. Laszlo**

Ancien président, AMEC nationale  
Professeur émérite, Département de génie  
électrique et informatique  
Université de la Colombie-Britannique  
*claszlo@telus.net*

**M. Colin Cantlie**

Consultant – Sensibilisation à la déficience  
auditive  
Président sortant, AMEC nationale  
Président sortant, Comité consultatif sur le  
transport accessible (CCTA)  
*ccantlie@chha.ca*

**Mme Marilyn Dahl**

Consultante – Sensibilisation à la déficience  
auditive  
Ancienne présidente, AMEC nationale  
Présidente, Secteur de l'AMEC à Vancouver  
*marilyndahl@telus.net*

**M. Duane Simpson**

Agent de projets spéciaux EE  
Co-président national pour le Groupe  
consultatif de défense des personnes  
handicapées  
Co-président régional et représentant  
régional de la Colombie-Britannique pour le  
Conseil national des employés handicapés  
fédéraux  
*Simpson.DAA@forces.gc.ca*

Des remerciements sont également adressés  
au personnel de l'AMEC et au public pour  
leurs directives, leurs conseils, leurs observa-  
tions et leurs suggestions.

Ce projet est financé par le **Programme de partenariats pour le développement social du gouvernement du Canada**. « *Les opinions et les interprétations exprimées dans la présente publication appartiennent à l'auteur et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.* »



## Avant-propos

Wikipedia définit la conception universelle comme un paradigme relativement nouveau issu des principes d'« accès facile », de « conception accessible » et de « technologie d'aide ». La définition poursuit en établissant que ce nouveau concept apporte un niveau d'accessibilité aux personnes handicapées.

Pour la plupart des gens, le concept de conception universelle ou d'accès facile évoque l'image d'une rampe d'accès pour fauteuils roulants à un immeuble. Toutefois, pour l'Association des malentendants canadiens, le concept de conception universelle évoque la communication accessible, la capacité de comprendre et d'interagir avec le monde environnant. Dix pour cent de la population mondiale présente un certain degré de déficience auditive, ce qui fait de la déficience auditive la plus importante incapacité dans le monde. Ce pourcentage est modeste comparativement au niveau d'incidence prévu dans les décennies à venir.

La déficience auditive produit un énorme impact social, économique et émotionnel qui touche les personnes, les familles et les membres de la collectivité. La rupture de la communication est le principal effet de la déficience auditive, causant des problèmes de relations interpersonnelles, de participation à l'éducation, d'emploi et de situation socioéconomique. Les impacts sociaux sont lourds de conséquence en matière de coûts en soins de santé, de pauvreté, de perte en gains économiques et de diminution de la qualité de vie. Ils nuisent à l'autonomie et au mieux-être

individuel. La société est perdante lorsqu'une importante partie de ses membres est incapable de communiquer et de participer efficacement, ce qui affecte non seulement la qualité de vie, mais également la viabilité économique de la collectivité.

Après étude de la population croissante de personnes malentendantes, il est évident qu'un document sur la conception universelle orientée sur l'accès pour les personnes malentendantes serait une ressource fort utile, nécessaire et recherchée. Avec l'aide de Ressources humaines et Développement social Canada, Programme de partenariats pour le développement, l'Association des malentendants canadiens a tenté de combler cette lacune avec le présent document, *Conception universelle et accès facile, Lignes directrices pour les personnes malentendantes*, créé par Michel Davis et son comité consultatif : M. Charles Laszlo, Mme Marilyn Dahl, M. Colin Cantlie et M. Duane Simpson. Nous pensons que le présent guide de consultation a abordé toute l'information nécessaire pour garantir un principe de Conception universelle pour toutes les personnes malentendantes.

Le but de ce document est de fournir toute l'information nécessaire pour garantir que la communication accessible sera à l'avant-plan dans la société en général, et ainsi d'assurer l'accès aux personnes malentendantes, partout.

**Janice McNamara,**  
Directrice générale, Association des malentendants canadiens



## Table des matières

<b>AVERTISSEMENT</b> .....	<b>couverture</b>
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>i</b>
<b>AVANT-PROPOS</b> .....	<b>iii</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>v</b>
<b>MENTION SPÉCIALE</b> .....	<b>vi</b>
<b>TERMINOLOGIE</b> .....	<b>1</b>
<b>SECTION 1 : BUT DU DOCUMENT</b> .....	<b>2</b>
<b>SECTION 2 : PRINCIPES DE CONCEPTION UNIVERSELLE (C.U.)</b> .....	<b>2</b>
<b>SECTION 3 : PRINCIPES LASZLO DE CONCEPTION POUR L'ACCÈS DES PERSONNES MALENTENDANTES</b> .....	<b>3</b>
<b>SECTION 4 : CODES, NORMES ET LIGNES DIRECTRICES</b> .....	<b>4</b>
<b>SECTION 5 : RÔLE DES ARCHITECTES, DES CONCEPTEURS ET DES PLANIFICATEURS</b> .....	<b>6</b>
<b>SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES</b> .....	<b>7</b>
<b>SECTION 7 : LIGNES DIRECTRICES AXÉES SUR L'INSTALLATION</b> .....	<b>14</b>
<b>SECTION 8 : LIGNES DIRECTRICES AXÉES SUR LE SERVICE</b> .....	<b>21</b>
<b>SECTION 9 : RESSOURCES</b> .....	<b>25</b>
<b>SECTION 10 : BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>27</b>
<b>SECTION 11 : GLOSSAIRE</b> .....	<b>31</b>
SOUS-TITRAGE CODÉ (CC) .....	33
SOUS-TITRAGE EN CLAIR (OC).....	33
INFORMATION PAR SYMBOLES .....	33
SYSTÈMES FACILITANT L'ÉCOUTE .....	34



## Mention spéciale

*L'Association des malentendants canadiens  
souhaite remercier ses partenaires qui ont  
contribué à la recherche et à la préparation  
du présent document :*



<http://www.kadis.com/ta/tinnitus.htm>



<http://www.voicefordeafkids.com>



<http://www.hearcanada.com/>



<http://www.canadianaudiology.ca/>



<http://www.anac.ca/en/>

## Terminologie

Afin d'assurer que les études et les rapports sont clairs, la définition des termes utilisés est nécessaire. Dans le domaine de la déficience auditive, des définitions appropriées sont d'une importance capitale compte tenu de la grande confusion touchant la terminologie. Les définitions de déficience auditive et de surdité sont mal comprises, non seulement par le grand public, mais également par les chercheurs, les analystes et les planificateurs.

La déficience auditive peut être définie de deux façons :

1. **Audiométrie** : le diagnostic médical peut être posé par un professionnel des soins de santé auditive qui spécifie le degré et la forme de la déficience auditive..
2. **Fonctionnement** : détermine comment une personne malentendante fonctionne en ce qui a trait au langage, au mode de communication et à la préférence.

Selon la définition de l'Association des malentendants canadiens, les personnes malentendantes sont des « personnes ayant une déficience auditive et dont le moyen habituel de communication est le langage parlé ». Cette définition englobe un large spectre de déficiences auditives, y compris les personnes devenues sourdes et les personnes devenues sourdes dans l'enfance et éduquées oralement.

*(Source : Association des malentendants canadiens, Caractéristiques et besoins des personnes malentendantes, Mai 2007)*

« L'Association des Sourds du Canada [ASC] identifie une personne comme médicalement/audiologiquement sourde lorsque cette personne a peu ou pas d'audition fonctionnelle et dépend d'une communication visuelle plutôt qu'auditive. Les moyens visuels de communication incluent la langue des signes, la lecture labiale, la lecture de la parole, de même que la lecture et l'écriture. » L'ASC accepte également la définition développée par l'université Gallaudet pour le recensement des États-Unis: « Quiconque ne peut pas comprendre la parole (avec ou sans prothèses auditives ou d'autres dispositifs) en n'utilisant que les sons (c.-à-d. sans indice visuel tel que la lecture labiale) est sourd. »

*(Source : Association des sourds du Canada, définition de « Personne sourdes », juillet 2002)*

*(Pour obtenir des définitions plus détaillées, reportez vous à notre glossaire à la section 11 et à notre site Web à <http://www.chha.ca/chha/projects-words.php>).*

Généralement, les personnes sourdes et devenues sourdes ne profitent pas des avertisseurs et autres dispositifs sonores. Elles comptent surtout sur les indices visuels qui leur permettent de comprendre leurs milieux ou d'en être conscientes. D'autre part, les personnes malentendantes comptent sur les signaux et les indices sonores et visuels.

Il faut tenir compte de ces différences en élaborant les plans de nouveaux immeubles, en rénovant des immeubles existants et en fournissant l'accessibilité à des réunions et à des événements.

## Section 1 : But du document

L'Association des malentendants canadiens appuie depuis longtemps le besoin de créer un document qui détermine clairement les besoins en matière d'accès facile des personnes malentendantes par opposition aux besoins des autres personnes handicapées. Nous avons constaté que les personnes malentendantes n'ont pas bénéficié de la même attention et du même intérêt que les personnes à mobilité réduite ou handicapées visuelles. Compte tenu de l'attention croissante que les organismes gouvernementaux accordent à la conception universelle et à l'accès facile en vue de rendre les installations canadiennes accessibles, il est opportun de placer la déficience auditive à l'avant-plan des exercices de planification.

En navigant sur Internet, les chercheurs ont de la difficulté à définir les besoins des deux principaux groupes de personnes ayant une déficience auditive. Cependant, aucun organe de publications universitaires ne peut être cité. Divers organismes ont tenté de fournir des lignes directrices dans certains secteurs comme l'éducation et le transport, cependant peu de directives touchent la conception des résidences, des commerces, des installations de divertissement intérieures, des installations récréatives extérieures ou des restaurants.

Le but du présent document est de fournir aux chercheurs, aux planificateurs et aux coordonnateurs d'événements les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées.

Le présent document cherche à atteindre les buts suivants :

- Fournir les ressources et les renseignements touchant aux besoins d'accessibilité des personnes malentendantes.
- Encourager l'examen et la mise à jour des normes et des lignes directrices existantes afin de les rendre conformes aux exigences actuelles et futures de la population.
- Favoriser la discussion sur le présent document et sa mise à jour continue afin qu'il demeure pertinent et utile.

## Section 2 : Principes de conception universelle (C.U.)

« La conception de milieux demande de tenir compte de nombreux facteurs, y compris l'esthétique, les options techniques, les questions environnementales, les normes de l'industrie, les préoccupations en matière de sécurité et les coûts. Généralement les produits et les milieux sont conçus pour l'utilisateur moyen. Par opposition, la conception universelle (C.U.) est la conception de produits et de milieux utilisables par tout le monde, dans la mesure du possible, sans besoin d'adaptation ou d'aménagement spécial. » ([http://www.design.ncsu.edu/cud/about\\_ud/about\\_ud.htm](http://www.design.ncsu.edu/cud/about_ud/about_ud.htm)).

Les principes de la conception universelle sont définis comme suit par le Centre for Universal Design :

- 1. Usage équitable :** La conception est utile et commercialisable pour tout groupe d'utilisateurs.
- 2. Usage flexible :** La conception répond à un large éventail de préférences et de capacités individuelles.
- 3. Usage simple et intuitif :** Usage de la conception facile à comprendre.
- 4. Information compréhensible :** La conception communique efficacement l'information nécessaire à l'utilisateur.
- 5. Tolérance à l'erreur :** La conception minimise les dangers et les conséquences néfastes d'actions accidentelles ou involontaires.
- 6. Faible effort physique :** La conception peut être utilisée efficacement et facilement.
- 7. Dimension et espace concernant l'approche et l'usage :** Une dimension et un espace appropriés caractérisent l'approche et l'usage.

(Source : The Centre for Universal Design-  
<http://www.design.ncsu.edu/cud/>)

L'information standard des téléphones publics n'est pas accessible à tous. Si un de ces téléphones offre une capacité de télécriteur ou ATS, celui-ci devient accessible à tous, quelle que soit l'acuité auditive de l'utilisateur. « Lorsque les concepteurs appliquent les principes de conception universelle, leurs produits et milieux répondent aux besoins des usagers potentiels présentant une grande variété de caractéristiques. La déficience auditive n'est qu'une des nombreuses caractéristiques qu'une personne peut posséder et il faudrait en tenir compte en élaborant un produit ou un milieu que cette personne ou d'autres pourraient utiliser. »

(Source : <http://www.washington.edu/doi/Brochures/Academics/instruction.html>)

Rendre un milieu accessible aux personnes malentendantes bénéficie souvent aux autres. Par exemple, le sous-titrage conçu pour rendre la partie audio de films ou d'émissions télévisées accessible aux personnes malentendantes est souvent utilisé par tous les clients se trouvant dans un milieu bruyant comme les bars d'amateurs de sport et les musées. Lorsque la traduction en temps réel assistée par ordinateur (CART) est fournie dans des conférences, elle assure l'accessibilité à d'autres, y compris les personnes âgées qui ne portent pas d'appareils auditifs et les néo-Canadiens qui perfectionnent encore leurs compétences linguistiques.

Il est donc logique de tenir compte des besoins des personnes malentendantes. Cependant, quels sont ces besoins?

### Section 3 : Principes Laszlo de conception pour l'accès des personnes malentendantes

Selon M. Charles Laszlo, président fondateur de l'Association des malentendants canadiens, CM, OBC, PhD, PEng, CCE, professeur émérite, Faculté de génie électrique et informatique, Université de la Colombie-Britannique, « [en effectuant des recherches sur Internet à propos de l'accessibilité pour les personnes malentendantes]... Malheureusement, de nombreux renseignements sont répétitifs et peu, voire aucun, sont formulés en fonction des principes de conception universelle ». Le tableau suivant résume les éléments de conception devant être pris en considération. L'AMEC est le premier organisme à promouvoir les principes de Laszlo comme fondement de l'accessibilité des personnes malentendantes et nous encourageons tous les architectes, concepteurs et planificateurs à les intégrer dans leurs plans stratégiques, dans les vérifications de l'accessibilité, dans la planification d'événements et dans les plans architecturaux et les aménagements intérieurs.

1. Conception favorisant une bonne acoustique et le contrôle du bruit.
2. Conception créant des conditions visuelles appropriées, y compris la disposition des sources de lumières, les niveaux d'éclairage et une signalisation appropriée.
3. Systèmes intégrés d'alerte et d'avertissement non acoustiques.
4. Intégration de systèmes de télécommunication supplémentaires.
5. Prestation de technologies d'aide à la communication dans le cadre des pratiques exemplaires de l'organisme.
6. La conception comprend la sensibilisation aux effets des éléments de conception sur les personnes malentendantes.

Source : Charles A. Laszlo, communication privée, 2006

## Section 4 : Codes, normes et lignes directrices

Les profanes rencontreront inopinément les nombreux termes utilisés par les divers ordres de gouvernement et les organismes en préparant leurs plans d'accessibilité. Cette section aspire à clarifier la différence entre codes, normes et lignes directrices et à aider à résoudre la question, « Pourquoi des installations sont accessibles, certaines moins ou d'autres pas du tout? ».

**Codes nationaux du bâtiment (CNB) :** Ces codes régissent la construction ou la rénovation de structures et de bâtiments fédéraux, y compris les structures et bâtiments des sociétés d'État et la construction dans les provinces qui ont adopté en partie ou en tout les CNB dans le cadre des lois provinciales. Les bâtiments loués par le gouvernement du Canada ne sont pas liés par le Code national du bâtiment mais sont assujettis à la réglementation du Code provincial du bâtiment.

« Le Code national du bâtiment du Canada est un code modèle dont l'objectif principal est d'énoncer les exigences et les critères nécessaires pour assurer un niveau minimal acceptable de santé et de sécurité aux occupants de bâtiments au Canada. En tant que code modèle, le CNB n'a aucun statut juridique à moins qu'il n'ait été adopté ou adapté par une autorité compétente. Il peut ainsi servir de base pour toute la réglementation de la construction au Canada. »

(Source : Conseil national de recherches).

Les ministères et les sociétés d'État doivent respecter le Code national du bâtiment mais sont libres de dépasser les exigences de sa réglementation.

**Codes provinciaux du bâtiment (CPB) :** Chaque province possède son propre code du bâtiment régissant la construction. Les constructeurs peuvent consulter le Code national du bâtiment à titre d'orientation, mais il n'y a **aucune garantie ou obligation** de leur part de l'appliquer à la lettre.

« Les codes provinciaux sont les codes nationaux du bâtiment, les codes de prévention des

incendies et les codes de plomberie modèles qui sont adoptés tel quel ou modifiés pour satisfaire aux besoins locaux. Après avoir été adoptés, ces codes deviennent la réglementation légale en matière de construction pour cette province et sont mis en application par cette province. »

(Source : <http://www.about-building-in-canada.com/provincial.html>)

Les municipalités doivent mettre en application la réglementation du code provincial; cependant, elles sont libres de dépasser les exigences de cette réglementation.

**Association canadienne de normalisation (CSA) :** La CSA « est un organisme sans but lucrative, non réglementaire, constitué de membres bénévoles engagés dans la création de normes et dans des activités de certification. Les normes CSA reflètent un consensus national des producteurs et des utilisateurs – y compris manufacturiers, consommateurs, détaillants, syndicats et organismes provinciaux et agences gouvernementales. Les normes sont suivies à grande échelle par l'industrie et le commerce et sont souvent adoptées par les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux dans leur réglementation, en particulier dans les domaines de la santé, de la sécurité, du bâtiment et de la construction et du milieu. »

(Source : Association de soutien pour neutropéniques)

« **Le Conseil canadien des normes (CCN)** est l'organe de coordination du Système national de normes, une fédération d'organismes indépendants et autonomes travaillant à l'élaboration et à l'amélioration futures de la normalisation volontaire dans l'intérêt national. »

(Source : Association canadienne des normes, CAN/CSA B651-M90)

Étant donné que les normes d'aménagement pour accès facile élaborées par la CSA et par le CCN sont des **normes volontaires**, elles ne sont pas légalement obligatoires jusqu'à ce qu'elles soient adoptées et/ou autorisées par les autorités compétentes. Sans cette intégration des normes dans la réglementation, les constructeurs ne sont pas obligés de les suivre.

### **DE LA CONFORMITÉ VOLONTAIRE AUX NORMES DE L'INDUSTRIE**

Conformément à son rôle d'association nationale de consommateurs au service des personnes malentendantes au Canada, l'Association des malentendants canadiens encourage vivement les autorités municipales, provinciales et nationales à adopter les lignes directrices établies dans le présent document et de les adapter et intégrer à leurs plans d'accessibilité existants ou futurs.

***La conformité volontaire doit être remplacée par des normes qui sont adoptées et mises en application par l'industrie.***

#### **« Pourquoi des installations sont accessibles, certaines moins ou d'autres pas du tout? »**

Voici les raisons les plus courantes :

1. La nature volontaire des normes, à moins qu'un gouvernement ne les adopte, est une des nombreuses failles permettant la construction d'installations d'accès difficile. Malheureusement, ce sont les conséquences des activités exécutées au détriment des citoyens malentendants.
2. Afin d'éviter aux entreprises commerciales d'éprouver des difficultés financières, les exigences en matière d'accès facile des codes du bâtiment ne s'appliquent qu'*aux nouvelles constructions ou aux rénovations importantes*. Les anciens bâtiments sont souvent dispensés de respecter les normes et les lignes directrices en matière d'accessibilité, à moins qu'ils ne requièrent d'importantes rénovations.
3. Les codes, les normes et les lignes directrices du bâtiment recommandent souvent les *normes d'accessibilité minimales* acceptables. Rien n'encourage les architectes et les entreprises de construction à assurer plus que ce minimum. Cette situation est peut-être due au fait que les architectes et les concepteurs sont peu sensibilisés et aux coûts supplémentaires engagés. Une formation de sensibilisation des concepteurs et des promoteurs de projet est essentielle.
4. Étant donné que les codes nationaux, provinciaux et municipaux peuvent différer, l'accessibilité assurée peut grandement différer, bien que les installations construites ou rénovées puissent toutes se trouver dans la même ville.

## Section 5 : Rôle des architectes, des concepteurs et des planificateurs

Les architectes, les concepteurs, les gestionnaires et les planificateurs d'événements jouent un rôle spécial en garantissant que les constructions et les rénovations de bâtiments, les codes du bâtiment et les normes et lignes directrices existantes appliquées à leurs installations **dépassent les exigences minimales** actuellement en vigueur. Les exigences minimales ne donneront plus lieu à des contestations judiciaires en vertu des lois sur les droits de la personne.

- 5.1** *Les urbanistes, les architectes, les analystes des politiques, les administrateurs, les gérants d'immeuble, les architectes d'intérieur, les planificateurs d'événements et les architectes-paysagistes devraient prendre en considération les lignes directrices :*

<b>QUI RÉPONDENT :</b>
■ aux besoins des personnes malentendantes,
■ aux exigences réglementaires (municipales, provinciales et fédérales),
<b>ANTICIPENT :</b>
■ les futures exigences de leurs installations compte tenu de l'augmentation de la perte d'audition due au bruit,
■ les futures exigences de notre population vieillissante. Plus de la moitié de toutes les personnes de plus de 75 ans (56 %) déclarent un certain degré de déficience auditive.

(Source : Association canadienne des orthophonistes et audiologistes, 2000)

(Source : Enquête sur la participation et les limitations d'activités, Statistique Canada, 2001)

- 5.2** Les rôles multiples de l'organisme comme fournisseur de service et comme employeur influenceront sur le degré, l'étendue des normes et des lignes directrices à mettre en application.
- 5.3** L'organisme doit examiner ses procédures et l'infrastructure en suivant un processus par étape qui détermine et élimine tous les obstacles à la communication. Un exemple de liste de vérification de l'accessibilité à la communication peut être téléchargé depuis l'AMEC à <http://www.chha.ca/chha/projects-communication.php>
- 5.4** Les rapports annuels sur l'accessibilité doivent déterminer les mesures à prendre au fil du temps pour éliminer les obstacles existants et empêcher de nouveaux obstacles.
- 5.5** Pour obtenir des résultats efficaces, efficaces et économiques, les organismes doivent envisager d'intégrer la planification de l'accessibilité dans leurs cycles de planification opérationnelle.
- 5.6** Le public doit pouvoir consulter les lignes directrices et les normes d'accessibilité dans le cadre de la responsabilité de l'organisme à l'endroit de la collectivité.
- 5.7** En vertu des lois provinciales et fédérales sur les droits de la personne, les organismes sont tenus de satisfaire aux besoins des personnes, sauf lorsque cette responsabilité cause des difficultés injustifiées au fournisseur de services. Cependant, le coût modeste entraîné par la prestation de l'accessibilité efficace a fait de l'allégation de difficultés injustifiées un point pratiquement irrecevable que les tribunaux peuvent rejeter sans analyse détaillée.

## Section 6 : Pratiques exemplaires et politiques

### **PRINCIPE DE C.U. : BONNE ACOUSTIQUE ET CONTRÔLE DU BRUIT**

- 6.0 ACOUSTIQUE SOUHAITABLE** – Les pièces doivent être conçues de manière à assurer une bonne réverbération et atténuation du son :
- a.** Trop ou trop peu de mobilier nuit à la compréhension.
  - b.** La musique d'ambiance, les cascades d'eau et les fontaines, les radios, les climatiseurs, l'éclairage fluorescent et les fenêtres ouvertes sont des sources potentielles de bruit qui doivent être réduites ou éliminées.
  - c.** La réverbération et l'atténuation du son peuvent être contrôlées par l'emploi judicieux de tapis, de plafonds surbaissés, de surfaces murales ou de papiers de tenture texturés et de recouvrement de pattes de tables et de chaises.
  - d.** En choisissant les matériaux pour la plomberie, le chauffage et les conduites d'aération, les concepteurs doivent choisir les dispositifs, les tuyaux et les appareils les plus silencieux pour réduire davantage le bruit.
  - e.** Les concepteurs doivent envisager de situer les pièces pouvant être bruyantes comme les réfectoires, les salles de photocopie et autres loin des salles de conférence, des bureaux et de tous les endroits où des personnes malentendantes peuvent travailler ou se réunir.
  - f.** Étudier et éliminer toutes les causes de bruit parasite.

- 6.1 PRESTATION DU SOUS-TITRAGE DE TÉLÉVISION** – Les téléviseurs utilisés dans les chambres d'hôtel, les restaurants, les brasseries, les salles de réunions et autres devraient pouvoir afficher des sous-titres. La prestation de sous-titrage visible est recommandée au bénéfice de tous les clients, spécialement dans les endroits bruyants. Dans les événements publics, les téléviseurs doivent systématiquement offrir le sous-titrage visible et le responsable doit respecter la politique. Tout le monde doit impérieusement bénéficier de la communication accessible dans tous les événements publics.
- 6.2 UTILISATION DES DFE** – Les dispositifs facilitant l'écoute (DFE) sont des dispositifs qui facilitent la communication dans des milieux d'écoute difficiles. Ils servent à minimiser les effets du bruit, de l'écho et de la distorsion lorsqu'une personne malentendante doit écouter des orateurs à une certaine distance ou dans un endroit bruyant. Il a trois types de DFE : à modulation de fréquence (MF), à infrarouge (IR) et à boucle d'induction (AL). Le câblage des systèmes d'amplificateur de son doit être prévu lors de la construction ou de la rénovation.
- 6.3 SYSTÈMES DE SONORISATION** – Les DFE peuvent fonctionner conjointement avec des systèmes de sonorisation en offrant aux personnes malentendantes une grande clarté acoustique sans distorsion. Les systèmes de sonorisation sont des sources notoires de bruit pour les personnes malentendantes et n'ont plus à être des causes de frustration. Les systèmes de sonorisation peuvent également être combinés à des systèmes de communication par téléscripteur pour fournir des fonctions de messagerie sonore et visuelle.

## **PRINCIPE DE C.U. : CONDITIONS VISUELLES APPROPRIÉES**

---

- 6.4 ÉCLAIRAGE INTÉRIEUR** – Un bon éclairage artificiel ambiant est important pour la lecture labiale ou l'observation des interprètes gestuels. Les concepteurs doivent tenir compte du fait que certaines conditions d'éclairage peuvent nuire aux personnes qui utilisent les indices visuels pour les aider à comprendre l'orateur. L'éclairage ambiant peut être contrôlé par l'emplacement judicieux des fenêtres et l'orientation de l'immeuble sur le terrain, tel que déterminé par l'architecte, ou par l'utilisation de rideaux dans certains immeubles. Dans la même veine, l'éclairage artificiel devrait être contrôlé par des gradateurs et des projecteurs.
- 6.5 ÉCLAIRAGE EXTÉRIEUR** – De nuit, un bon éclairage artificiel est important pour la lecture labiale et pour des raisons de sécurité.
- 6.6 DISPOSITION DES SIÈGES ASSURANT L'ACCESSIBILITÉ** – Les salles de réunion doivent être conçues de manière à ce que tous les membres de l'auditoire aient un champ de vision clair et dégagé vers l'orateur. En outre, l'aménagement doit garantir que les orateurs ne peuvent pas se placer devant une fenêtre.
- 6.7 PANNEAUX D'INFORMATION** – Les signes et les symboles acceptés internationalement donnent aux personnes malentendantes des indications visuelles des services d'accessibilité qui sont offerts par l'organisation.
- 6.8 PANNEAUX DE DIRECTION** – Les signes et symboles appropriés donnent aux personnes malentendantes des indications visuelles de la direction vers des services variés, de l'emplacement de commerces, des numéros d'étage et des niveaux dans les terrains de station-

nement. On recommande d'adopter les normes de l'INCA en matière de contrastes et de couleurs.

*(Source : Institut national canadien pour les aveugles et Transports Canada : « Étude sur l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants : lignes directrices d'aménagement », 1989)*

- 6.9 USAGE DE SYMBOLES RECONNUS** – Les installations accessibles devraient être identifiées par les symboles internationalement acceptés d'accessibilité pour les personnes malentendantes. On encourage vivement les organismes à faire usage des symboles désignés dans toutes leurs activités promotionnelles.
- 6.10 TRANSACTIONS ÉLECTRONIQUES** – Les kiosques, les points de vente et les diverses machines pour transactions interactives doivent présenter des messages textuels conjointement avec les messages sonores.

## **PRINCIPE DE C.U. : SYSTÈMES D'ALARME INTÉGRÉS**

---

- 6.11 ALARMES NON ACOUSTIQUES** – Des systèmes d'alarme qui s'allument et qui clignotent conjointement et à l'unisson avec les signaux d'alarmes sonores sont exigés et régis par la loi dans certaines provinces.

La recherche confirme les constatations établissant que les basses fréquences sont plus efficaces pour les occupants d'un immeuble, y compris les personnes malentendantes.

Le recours à l'avertissement non acoustique devrait être prévu entre autres dans les cas suivants :

- a. Avertisseur d'incendie/de fumée dans les installations publiques et les résidences privées.

- b.** Entrées, grilles et barrières de sécurité.
- c.** Alarmes et sirènes d'urgence.
- d.** Sirènes de poste d'incendie mettant la circulation routière en garde.
- e.** Sonneries de téléphone.
- f.** Carillons de portes.
- g.** Fours à micro-ondes.
- h.** Minuteries de four.
- i.** Kiosques électroniques (p. ex. guichets bancaires automatiques).
- j.** Appareils de surveillance du périmètre, de bébé et autres.
- k.** Sonneries de fin de cours et de période.
- l.** Alarmes d'ascenseur.

### **PRINCIPE DE C.U. : INCLURE DES SYSTÈMES DE TÉLÉCOMMUNICATION SUPPLÉMENTAIRES**

#### **6.12 NE PAS DÉPENDRE DU TÉLÉPHONE –**

L'organisme ne devrait pas compter sur le téléphone comme principal outil de communication avec les clients malentendants. Puisqu'elles ne peuvent pas entendre ou vont mal comprendre au téléphone, les personnes malentendantes préfèrent souvent recourir à d'autres modes de communication lorsqu'ils sont disponibles. Les solutions de rechange comprennent entre autres les appareils télécopieurs (ATS), le télécopieur, le courriel et les réseaux de messagerie instantanée (comme MSM et Skype).

#### **6.13 RECOURS AUX SERVICES DE TRANSMISSION DE MESSAGES (STM) –**

Les STM sont fournis gratuitement par les compagnies de téléphone et ils permettent aux personnes ayant un appareil télécopieur d'appeler des personnes qui n'en n'ont pas, ou vice versa. Les organismes devraient informer leur personnel du service et prévoir son

intégration dans le cadre de leurs pratiques opérationnelles normales.

#### **6.14 SIMPLIFICATION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS –**

Offrir une ligne téléphonique sans frais de demande de renseignements pour les utilisateurs d'un télécopieur. Une ligne de demande de renseignements par courriel devrait être offerte.

#### **6.15 PRESTATION DE LA MESSAGERIE**

**TEXTUELLE** – Les guichets, les points de vente et les autres machines de transactions interactives, y compris les commandes à l'auto de restaurant, doivent offrir des messages textuels conjointement avec les messages sonores.

#### **6.16 SYSTÈMES DE SONORISATION –** Voir section 6.3

#### **6.17 PRESTATION DE TÉLÉPHONES**

**ACCESSIBLES** – Des téléphones accessibles (ATS, à commande de volume et compatibles avec les appareils auditifs – qui émettent un champ électromagnétique compatible avec le télécaptur d'un appareil auditif) devraient être fournis par les employeurs et les commerçants, dans les ascenseurs et pour les téléphones d'appel de taxis.

#### **6.18 PRESTATION DE TÉLÉPHONES**

**PUBLICS ACCESSIBLES** – Des téléphones publics ATS devraient être disponibles à chaque groupe de téléphones publics, Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a émis l'exigence suivante, « Pour toutes les nouvelles installations de téléphones publics et les remplacements de téléphones publics dans les groupes de téléphones publics, le CRTC a ordonné à Bell Canada et autres et à TCI de munir d'un ATS au moins un des téléphones. »

(Source : *Décision du CRTC sur les télécommunications, 2004-47-144*).

- 6.19 IDENTIFICATION DES TÉLÉPHONES ACCESSIBLES** – Les téléphones accessibles devraient être clairement identifiés. (Voir section 6.9)

---

**PRINCIPE DE C.U. : PRESTATION DE TECHNOLOGIES D'AIDE À LA COMMUNICATION**

---

- 6.20 PRESTATION D'UN DISPOSITIF FACILITANT L'ÉCOUTE (DFE)** – Les dispositifs facilitant l'écoute (voir section 6.2) sont des dispositifs qui facilitent la communication dans des milieux où l'écoute est difficile. Des DFE devraient être fournis dans les installations récréatives, les cinémas, les centres de conférence, divers endroits comme les salles de réunions, les auditoriums et les salles de cours. Le succès de l'utilisation des DFE dépend de la prestation appropriée d'accessoires compatibles avec les appareils auditifs comme les casques d'écoute, les écouteurs, les boucles de cou et les boucles d'induction en silhouette.

- 6.21 PRESTATION DE RESSOURCES IMPRIMÉES** – Les personnes malentendantes bénéficient de la possibilité de lire le matériel et la documentation imprimée avant toute réunion. Le fait de les avoir lus préalablement leur permet d'être mieux préparées à certains mots au moment d'effectuer la lecture labiale. Pour des raisons similaires, les documents devraient être fournis aux communicateurs avant les réunions (sous-titres et interprètes).

- 6.22 TRANSACTIONS ÉLECTRONIQUES** – Voir section 6.10

- 6.23 CAISSES ENREGISTREUSES** – Un affichage à cristaux liquides ou autre sur les caisses enregistreuses devrait être tourné vers l'extérieur, face au client.

- 6.24 PRESTATION DU SOUS-TITRAGE DE TÉLÉVISION** – Voir section 6.1

- 6.25 PRESTATION DE SERVICE DE TRADUCTION EN TEMPS RÉEL ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (CART)** – Un autre type d'interprétation, CART, fournit un texte visible avec une traduction quasi instantanée des mots prononcés. Le fournisseur de service CART tape les mots prononcés par l'orateur sur une machine sténographique qui est branchée à un ordinateur avec un logiciel convertissant le code sténographique en anglais ou en français. La traduction peut être lue sur l'écran d'un ordinateur; pour les événements auxquels participent de plus grands groupes, le texte CART peut être affiché sur un grand écran vidéo ou projeté sur un mur. Le service CART peut être fourni à distance par Internet ou par un lien téléphonique. Lorsque certaines réunions ne nécessitent pas le service CART mais que celui-ci est offert, CART peut fournir une transcription des travaux et aider tous les participants à la réunion à comprendre, spécialement dans les installations où l'acoustique est défectueuse.

- 6.26 SYSTÈMES DE SONORISATION** – Voir la section 6.3

- 6.27 BLOC DE PAPIER** – La plus ancienne technologie de communication efficace est souvent la seule exigence rudimentaire à laquelle le personnel peut devoir répondre pour communiquer efficacement.

## PRINCIPE DE C.U. : SENSIBILISATION AUX ÉLÉMENTS D'AMÉNAGEMENT

### 6.28 ÉVALUATION DES CARACTÉRISTIQUES D'AMÉNAGEMENT DE VOTRE ESPACE

– L'aménagement de l'espace intérieur et extérieur influe fortement sur la capacité des personnes malentendantes de fonctionner et sur les mesures à prendre pour servir les personnes malentendantes. Par conséquent, les caractéristiques d'aménagement de l'espace et le cadre dans lequel les services sont fournis doivent être évalués.

### 6.29 MISE EN GARDE CONCERNANT LES AMÉNAGEMENTS D'ESPACES OUVERTS

– Les aménagements d'espaces ouverts offrent aux personnes malentendantes des solutions en matière de vue et de lumière, *mais l'acoustique est généralement détériorée*. Le problème ne touche pas uniquement les personnes malentendantes. Les aménagements d'espaces ouverts sont bruyants avec l'utilisation accrue des téléphones cellulaires, des ordinateurs et des télécopieurs et de l'interaction humaine. Bien que les champs de vision clairs et dégagés vers l'orateur et les systèmes d'alarme observables par les portes et les murs avec fenêtres des bureaux, l'éclairage approprié, les miroirs convexes et des solutions similaires d'aménagements d'espaces ouverts soient bénéfiques, la nécessité de contrôler rigoureusement les aspects acoustiques et sonores devraient être une préoccupation majeure pour les architectes d'intérieur.

### 6.30 AMÉNAGEMENT PAYSAGER ARCHITECTURAL

– Prendre en considération les éléments suivants :

- a. Situer l'immeuble sur le terrain de manière à faire dos aux sources de bruit ambiant comme les rues.

- b. Situer l'immeuble sur le terrain de manière à faire dos au lever et au coucher du soleil afin de contrôler la lumière ambiante.
- c. Fournir aux personnes malentendantes un champ de vision clair et dégagé vers les entrées, les sorties, les kiosques à musique et d'autres lieux de réunion.
- d. L'aménagement paysager devrait tenir compte de la nécessité de réduire le bruit tout en offrant un champ de vision clair et dégagé.
- e. L'aménagement paysager, les décorations et les plantes de jardin doivent également tenir compte de la nécessité d'indications visuelles pour les personnes malentendantes.

### 6.31 MISE EN GARDE CONCERNANT LES INTERFÉRENCES

#### ÉLECTROMAGNÉTIQUES

– « Les champs électromagnétiques sont les effets secondaires de nombreux appareils et systèmes électriques, comme l'éclairage fluorescent, les moteurs électriques et les lignes d'énergie électrique. Beaucoup d'appareils électriques modernes, comme les ordinateurs, les systèmes de jeux électroniques et le matériel contrôlé par des microprocesseurs ont des cadences de commutation dont les fréquences peuvent produire des interférences. Les téléphones numériques sans fil, les réseaux locaux sans fil et d'autres appareils de transmission des données qui fonctionnent à de hautes fréquences peuvent également causer des problèmes d'interférence pour les personnes à l'écoute dont les appareils auditifs comportent des télécapteurs. Il y a également des sources de champ électromagnétique naturel, comme celui créé par l'éclairage et peut-être plus couramment, les charges électrostatiques... Les champs [électromagnétiques] peuvent être d'importantes sources d'interférence pour les appareils auditifs fonctionnant en

mode phonocapteur (télécapteur) permettant d'utiliser les téléphones et les dispositifs facilitant l'écoute. Les interférences peuvent prendre la forme d'un bourdonnement, d'une vibration sonore, d'un crépitement ou d'un effet de sifflement acoustique dans un appareil auditif et gêner et parfois couvrir complètement la source sonore que la personne essaye d'entendre... Des conseils sur l'application de diverses techniques de réduction des interférences sont facilement disponibles dans de nombreux livres et autres sources d'information. Les mesures des appareils auditifs provenant de plusieurs fabricants ont démontré que les niveaux d'immunité recommandés par la norme ANSI C63.19, *American National Standard for Methods of Measurement of Compatibility between Wireless Communications Devices et Hearing Aids* (Norme nationale américaine applicables aux méthodes de mesure de la compatibilité entre les appareils de communication sans fil et les appareils auditifs) sont parfaitement atteignables et en fait existent dans plusieurs produits offerts actuellement dans le commerce. »  
(Source : *Access Board Research*).

Un concepteur électrotechnicien – habituellement un ingénieur-conseil, devrait toujours tenir compte des aspects liés à l'interférence électromagnétique. Par exemple, l'utilisation de moteurs monophasés requiert un flux de courant de forte intensité dans le câblage, ce qui génère des champs magnétiques. Selon le parcours ce câblage, ces champs magnétiques interfèrent avec les systèmes à boucle et les appareils auditifs. L'utilisation de moteurs triphasés élimine le problème.

**6.32 CONSULTATION DE SPÉCIALISTES EN ACOUSTIQUE** – Les sections 6.28 à 6.32 ne sont que des lignes directrices. Quand il s'agit d'évaluer les espaces existants et de concevoir de nouveaux milieux intérieurs et extérieurs, le recours à des spécialistes en acoustique expérimentés en matière de besoins des personnes malentendantes est vivement recommandé.

tants et de concevoir de nouveaux milieux intérieurs et extérieurs, le recours à des spécialistes en acoustique expérimentés en matière de besoins des personnes malentendantes est vivement recommandé.

**6.33 RECOURS AUX LISTES DE VÉRIFICATION** – Les listes de vérification de la communication et de l'accessibilité spécialement conçues pour répondre aux besoins des personnes malentendantes sont des instruments utiles pour planifier ou concevoir des éléments d'accessibilité. Leur emploi est vivement recommandé. Un exemple de liste de vérification de l'accessibilité peut être téléchargé depuis le site de l'AMEC à <http://www.chha.ca/chha/projects-communication.php>

**6.34 DÉPASSEMENT DES EXIGENCES MINIMALES** – Les exigences minimales d'accessibilité des codes, lignes directrices et normes du bâtiment abordent la question de l'accessibilité rudimentaire et souvent inappropriée des installations. La population croissante de personnes malentendantes demande que les organismes optimisent leur prestation de l'accessibilité. Le fait de dépasser les exigences en matière d'accessibilité est économique et efficace et réduit le risque de contestations en vertu des lois sur les droits de la personne.

**6.35 ENQUÊTE** – Enquêtez pour déterminer les situations d'urgence qui peuvent exagérément toucher les occupants d'un immeuble qui reçoivent vos services et quels dispositifs, systèmes et procédures d'alarme non acoustiques peuvent être fournis pour répondre à leurs besoins. À cette fin, il peut falloir fournir des avertisseurs d'incendie appropriés. Pour garantir que les personnes malentendantes prennent connaissance des

signaux d'urgence, les avertisseurs doivent émettre des signaux visuels et sonores.

### 6.36 RÉCEPTION ET ENTRÉES PRINCIPALES

– De concert avec la signalisation appropriée, la prestation de dispositifs facilitant l'écoute, de téléphones accessibles et d'une bonne acoustique dans les salles d'accueil, le personnel de première ligne de l'organisme doit suivre une formation de sensibilisation à la communication avec les personnes malentendantes. Cette formation est offerte en ligne ou par les ressources communautaires locales.

### 6.37 FORMATION D'UN PERSONNEL

**AVERTI** – Le fait de participer à la *Formation de conscientisation et sensibilisation à la déficience auditive* aide le personnel (au moins tout le personnel de première ligne en contact avec la clientèle) à se sentir à l'aise en servant des personnes malentendantes. Un recyclage annuel est nécessaire pour garantir que le nouveau personnel et le personnel d'été continuent de fournir le niveau de service autorisé de l'organisme. La formation du personnel devrait être fournie conjointement et en conformité avec la Politique des pratiques exemplaires.

### 6.38 ÉTABLISSEMENT D'UNE POLITIQUE DES PRATIQUES EXEMPLAIRES

– La politique de l'organisme en matière de pratiques exemplaires devrait inclure le personnel durant la préparation de la politique. La politique devrait offrir des solutions éprouvées à des problèmes communs, par exemple :

- a. Comment parler aux clients malentendants?
- b. Quelles ressources communautaires sont disponibles et comment les joindre?

- c. Où se trouvent les dispositifs techniques dans l'installation et comment les obtenir?
- d. Comment réparer les dispositifs facilitant l'écoute?
- e. Comment se préparer pour les réunions et les entrevues?
- f. Comment communiquer par téléphone, télécopieur, etc.?

**6.39 IDENTIFICATION DES CLIENTS** – Les organismes devraient envisager de tenir une base de données de leurs clients malentendants. En marquant leur dossier d'un code ou d'un symbole d'accès, les organismes aident leur personnel à fournir les services appropriés. La loi sur la protection de renseignements personnels devrait être appliquée avant que de telles mesures soient prises.

### 6.40 ENCOURAGEMENT À LA PRÉPARATION EN CAS D'URGENCE

– La formation de sensibilisation est une voie à double sens. Les personnes malentendantes bénéficieront de la préparation en cas d'urgence de la même manière que le personnel bénéficiera d'une formation de sensibilisation à la communication. Fournir aux personnes malentendantes la documentation écrite sur ce qu'il faut faire en cas d'urgence. (Voir la bibliographie pour une source possible.)

**6.41 PROMOTION/ANNONCE DE VOTRE SERVICE** – Afin de garantir que les services offerts aux personnes handicapées sont utilisés par les consommateurs, on encourage les organismes à promouvoir et annoncer leur disponibilité sur les sites Web de l'entreprise, dans leurs brochures, sur leurs affiches et par tous les autres moyens publicitaires et promotionnels.

## **Section 7 : Lignes directrices axées sur l'installation**

### **7.0 LA SECTION 7 NE PEUT PAS ÊTRE UTILISÉE ISOLÉMENT.**

LA SECTION 6 DOIT ÊTRE LUE ET SES LIGNES DIRECTRICES DOIVENT ÊTRE PRISES EN COMPTE DE CONCERT AVEC LES LIGNES DIRECTRICES SUPPLÉMENTAIRES AXÉES SUR L'INSTALLATION INDIQUÉES CI-DESSOUS.

### **7.1 LES INSTALLATIONS RÉCRÉATIVES (MUSIQUE, FOOTBALL, BASEBALL ET DIVERS KIOSQUES, COMPLEXES SPORTIFS, PISCINES ET AUTRES)**

#### **7.2 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**

**7.3 SYSTÈMES DE SONORISATION** – Les dispositifs facilitant l'écoute dont il a été question précédemment peuvent fonctionner conjointement avec les systèmes de sonorisation procurant aux personnes malentendantes une grande clarté acoustique sans distorsion. Les systèmes de sonorisation sont des sources notoires de bruit pour les personnes malentendantes et n'ont plus à être des causes de frustration. Les systèmes de sonorisation peuvent également être combinés à des systèmes de communication par télécriteur pour fournir des fonctions de messagerie sonore et visuelle.

**7.4 BABILLARDS ÉLECTRONIQUES** – Également appelés Jumbotron, ils fournissent un excellent moyen de présenter le sous-titrage, les communications vidéo et les messages d'urgence. Fournir le service CART par ce moyen.

### **7.5 CAFÉTERIAS, RESTAURANTS ET BRASSERIES**

#### **7.6 VOIR LA SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**

**7.7** Les MENUS DU JOUR comprenant le « spécial du jour » permettent de mieux comprendre et d'optimiser la communication entre le client et le serveur. La taille des caractères du texte d'information devrait être entre 12 et 18 points. En ce qui concerne les pages Web, la taille des caractères est ajustable par l'utilisateur.

*(Source : Institut national canadien pour les aveugles. Pour une meilleure lisibilité : lignes directrices d'accessibilité)*

**7.8** Des SECTEURS CALMES DE PLACES ASSISES, sans musique d'ambiance, rehaussent la satisfaction des clients et optimisent la communication entre les clients et les serveurs.

**7.9** SALLES À MANGER – De plus en plus, les établissements de restauration procurent le confort du foyer. De nombreuses exigences liées aux salles à manger, aux salons et aux cuisines des résidences sont analogues à celles des établissements de restauration. Voir les sections 7.71 à 7.79.

**7.10 ÉCLAIRAGE APPROPRIÉ** – Il faut veiller à fournir un éclairage approprié pour que les clients puissent lire sur les lèvres des interlocuteurs.

#### **7.11 LIEUX DE CULTE**

#### **7.12 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**

**7.13 PRESTATION DE COPIES DES SERMONS ET DE L'ORDRE DES SERVICES** – Aide les paroissiens à suivre la communication parlée.

- 7.14 PANNEAUX DE DIRECTION ET D'INFORMATION** – Les signes et symboles appropriés donnent aux personnes malentendantes des indications visuelles de la direction vers diverses salles et de l'information sur l'installation et les services. On recommande d'adopter les normes de l'INCA en matière de contrastes et de couleurs.
- 7.15 BIBLIOTHÈQUES**
- 7.16 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**
- 7.17 SERVICES EN LIGNE** – Les services informatisés sont grandement appréciés par les personnes malentendantes qui, autrement, pourraient devoir peiner dans une conversation téléphonique pour trouver des renseignements comme les heures d'ouverture, les adresses ou une mise à jour de leur compte.
- 7.18 PANNEAUX DE DIRECTION ET D'INFORMATION** – Voir les sections 6.7 et 6.8
- 7.19 INSTALLATIONS D'AFFAIRES, COMMERCIALES ET CIVILES (Y COMPRIS BANQUES ET MAGASINS)**
- 7.20 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**
- 7.21 SYSTÈMES DE BOUCLES MAGNÉTIQUES (BOUCLES DE COMPTOIR ET DE PLANCHER)** – Les versions portables utilisées aux comptoirs de service à la clientèle sont recommandées et utiles dans les endroits très bruyants.
- 7.22 POSTES DE POLICE, TRIBUNAUX ET ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS**
- 7.23 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**
- 7.24 FORMATION DE SENSIBILISATION DU PERSONNEL** – Compte tenu de la nature spéciale des interactions entre le personnel, les prévenus et les détenus ayant une déficience auditive dans les établissements correctionnels, la sensibilisation et la formation du personnel quant aux besoins et aux comportements des personnes malentendantes sont particulièrement importantes.
- 7.25 PRESTATION DE SERVICES D'INTERPRÈTES GESTUELS** – Les besoins des prévenus et des détenus qui ont besoin d'interprètes gestuels pour communiquer devraient être satisfaits pour leur permettre de profiter des programmes de réhabilitation.
- 7.26 PRESTATION D'APPAREILS AUDITIFS ET DE DISPOSITIFS D'ÉCOUTE** – Les prévenus ou les détenus malentendants devraient obtenir un dispositif facilitant l'écoute fonctionnant avec l'appareil auditif pour pleinement bénéficier des programmes de réhabilitation et des thérapies. Des téléphones et des téléviseurs devraient également être accessibles pour leur permettre de profiter des possibilités d'activités sociales et récréatives.
- 7.27 PRESTATION DE SERVICES D'INTERPRÉTATION IMPRIMÉE (CART)** – Voir section 6.25
- 7.28 CELLULES ACCESSIBLES** – Des cellules accessibles pour personnes malentendantes sont requises dans les établissements correctionnels. Les cellules et les salles publiques devraient être équipées de systèmes d'alarme sonores, de téléphones compatibles avec les appareils auditifs ou de téléphones télécriteurs et de téléviseurs offrant le sous-titrage.

**7.29 INSTALLATIONS SANITAIRES**

**7.30** VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES

**7.31** SYSTÈMES DE SONORISATION – Voir section 6.3

**7.32** ALARMES NON ACOUSTIQUES – Voir section 6.11

**7.33 ENTREPRISES DE TRANSPORT ET DE VOYAGE**

**7.34** VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES

**7.35** PLANIFICATEURS DE VOYAGE PAR INTERNET – On encourage les entreprises à fournir des planificateurs de voyage et des systèmes de recherche documentaire par Internet.

**7.36** PRESTATION DE MESSAGERIE TEXTUELLE – Voir sections 6.3 et 6.15

**7.37** PRESTATION DE SERVICES DE COMMUNICATION SOUS-TITRÉE PENDANT LES VOYAGE EN AVION – Des vidéos sur la sécurité, des films projetés en vol et les communications avec sous-titres à bord et tous les téléviseurs dans les aéroports avec sous-titrage actif devraient être offerts en vertu de la politique des pratiques exemplaires des transporteurs aériens et des aéroports.

**7.38 HÔTEL, MOTEL ET AUTRES HÉBERGEMENT**

**7.39** VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES

**7.40** CONFORMITÉ AUX LIGNES DIRECTRICES D'ACCÈS CANADA – *Accès Canada* est un programme de l'Association des hôtels du Canada conçu pour répondre aux besoins des personnes et des aînés handicapés. Les établissements participants afficheront le logo *Accès Canada* avec le niveau qui leur est attribué. Les niveaux d'accès qui satisfont aux besoins des personnes malentendantes sont A-3 et A-4. <http://tourismmall.victoria.bc.ca/access.htm>

**7.41** TROUSSES DE DISPOSITIFS PORTABLES D'ACCESSIBILITÉ AUX HÔTELS – Une trousse devrait être offerte sur demande des clients malentendants. La trousse devrait comprendre un téléscripneur, des DFE (avertissant de la sonnerie ou de coups à la porte, de la sonnerie du réveil-matin) et un amplificateur de téléphone. La documentation sur la sensibilisation à la déficience auditive pour le personnel de l'hôtel devrait également être disponible afin de lui permettre de se familiariser avec le matériel et avec la façon de communiquer avec les clients.

**7.42** AVERTISSEURS D'INCENDIE NON ACOUSTIQUES – Des systèmes d'alarme qui s'allument et qui clignotent conjointement et à l'unisson avec les signaux d'urgence sonores sont requis et régis par la loi dans certaines provinces. Quelle que soit leur disponibilité, la Politique des pratiques exemplaires devrait prévoir la formation des membres du personnel afin qu'ils avertissent individuellement les personnes malentendantes des alertes d'incendie.

**7.43** Téléscripneur À LA RÉCEPTION – Les comptoirs de réception doivent disposer d'un appareil téléscripneur (ATS) pour recevoir les appels intérieurs des clients utilisant un ATS dans leur chambre.

**7.44 PRESTATION DU SOUS-TITRAGE DE TÉLÉVISION** – Les anciens téléviseurs dans les chambres d’hôtel devraient être progressivement remplacés par des téléviseurs pouvant afficher les sous-titres. Les télécommandes **DOIVENT** permettre de commander la fonction de sous-titrage.

**7.45 ÉCOLES ET AUTRES ÉTABLISSEMENTS D’ENSEIGNEMENT**

**7.46 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**

**7.47 RECOURS À DES AUDIOLOGISTES EN MILIEU SCOLAIRE** – Comme dans la section 6.32, on encourage le lecteur à consulter des audiologistes en milieu scolaire en vue d’évaluer l’espace des salles de cours et d’aménager de nouveaux milieux intérieurs et extérieurs. On recommande de recourir à ces consultants pour construire des salles de cours offrant une bonne acoustique et pour recommander la meilleure technologie d’amplification pour le milieu sélectionné.

**7.48 APPLIQUER LE PRINCIPE « RAMPeS »** – RAMPeS est l’acronyme d’une méthode de gestion du bruit, de la réverbération et de la distance séparant l’orateur et l’auditeur dans les salles de cours.

La méthode RAMPeS préconise cinq stratégies :

- Réduire le bruit (en utilisant des surfaces absorbant le son)
- Amplifier les voix de l’enseignant et de l’étudiant (systèmes d’amplification et systèmes de champ acoustique)
- Maîtriser le bruit, la réverbération et la distance (réduire le bruit de fond en fermant les portes, les machines et les fenêtres et par l’aménagement paysager)

- Parents et professionnels travaillant ensemble (les comités consultatifs sur l’éducation spéciale et les parents préconisent des améliorations acoustiques et aident à recueillir des fonds)
- Stratégies pour les étudiants (sièges appropriés, aide des camarades concernant les annonces par système de sonorisation, versions imprimées de la documentation fournie en format sonore)

(Source : VOICE for Hearing Impaired Children  
[http://www.voicefordeafkids.com/PDFs/Managing\\_Noise.pdf](http://www.voicefordeafkids.com/PDFs/Managing_Noise.pdf))

**7.49 TÉLÉSCRIPTEUR À LA RÉCEPTION** – Les comptoirs de réception doivent disposer d’un appareil télécriteur (ATS) pour recevoir les appels extérieurs de parents qui utilisent un télécriteur.

**7.50 PRESTATION D’UNE TROUSSE DE DISPOSITIFS FACILITANT L’ÉCOUTE** – Une trousse devrait être offerte sur demande des étudiants malentendants en résidence. La trousse devrait comprendre un télécriteur, des DFE (avertissant de la sonnerie ou de coups à la porte, de la sonnerie du réveille-matin) et un amplificateur de téléphone. La documentation sur la sensibilisation à la déficience auditive pour le personnel de la résidence devrait également être disponible pour lui permettre de se familiariser avec le matériel et avec la façon de communiquer avec les étudiants.

Il est également important d’informer les étudiants entendants des besoins des étudiants malentendants et de leur expliquer pourquoi ils utilisent des dispositifs facilitant l’écoute.

- 7.51 PRESTATION DU SOUS-TITRAGE DE TÉLÉVISION** – Les anciens téléviseurs dans les salles de cours devraient être progressivement remplacés par des téléviseurs pouvant afficher les sous-titres. Les télécommandes doivent permettre de commander la fonction de sous-titrage.
- 7.52 INTERPRÈTES ET PRENEURS DE NOTES SUR ORDINATEUR** – Les cours doivent être fournis dans le format de remplacement préféré de l'étudiant (c'est-à-dire CART/Langage gestuel/LSQ).
- 7.53 INTÉGRATION DE LA NORME ANSI S12.60-2002 de l'American National Standard Acoustical Performance Criteria, Design Requirements, and Guidelines for Schools** dans l'aménagement de tout établissement d'enseignement. Compte tenu de l'important effort produit pour harmoniser les normes canadiennes et américaines, il convient d'attirer l'attention sur cette norme. La norme ANSI S12.60-2002 fournit d'excellentes lignes directrices concernant le rendement acoustique et elle devrait être appliquée à l'adaptation des salles de cours pour répondre aux besoins des personnes malentendantes et aux nouveaux aménagements en général. La norme découle de la recherche qui montre qu'en général le bruit et une mauvaise acoustique nuisent au rendement des étudiants.
- 7.54 ÉTABLISSEMENTS DE SOINS DE SANTÉ (HÔPITAUX, CLINIQUES, ETC.)**
- 7.55 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**
- 7.56 SECTEURS D'ACCUEIL** – Le personnel doit recevoir une formation de sensibilisation à la déficience auditive afin de mieux communiquer avec les patients. Les téléphones ATS sont également nécessaires pour les appels entrants et pour les téléphones des chambres. Les panneaux d'information devraient être placés en évidence.
- 7.57 BUREAUX D'ADMISSION ET D'INSCRIPTION** – Ces pièces sont souvent une source de bruit. Les patients malentendants devraient pouvoir choisir une pièce silencieuse ou un dispositif facilitant l'écoute.
- 7.58 IDENTIFICATION** – Afin d'informer le personnel permutant des besoins en communication des clients malentendants, il faudrait demander aux patients la permission d'identifier leur fiche médicale en indiquant leur déficience auditive. Cette identification peut être effectuée en apposant un avis ou un symbole sur leur fiche médicale ou au pied de leur lit.
- 7.59 PRESTATION DU SOUS-TITRAGE DE TÉLÉVISION** – Les téléviseurs dans les salles d'attente devraient être compatibles avec le sous-titrage en clair ou codé. La signalisation informant les patients de ce service devrait être en évidence et le personnel devrait savoir comment activer et désactiver le sous-titrage. Voir section 6.1

**7.60 TROUSSE D'ACCESSIBILITÉ** – Une trousse devrait être disponible à chaque étage afin que le poste de soins infirmiers puisse l'offrir sur demande. La trousse devrait comprendre un téléscripneur et un DFE. La documentation sur la sensibilisation à la déficience auditive pour le personnel infirmier devrait également être disponible pour lui permettre de se familiariser avec le matériel et avec la façon de communiquer avec les patients.

**7.61 INTERPRÈTES GESTUELS** – Des interprètes en American Sign Language (ASL) ou en Langue des signes québécoise (LSQ) sont requis lorsque les patients le demandent aux professionnels en ce qui concerne les admissions, les pré-inscriptions, les consultations de médecin et tous les soins de santé.

**7.62 PRISE DE NOTES** – Les patients qui ne connaissent pas le langage des signes devraient disposer de services de communication de remplacement. Des centres de santé ont utilisé la prise de notes avec un ordinateur portable et, dans certains cas, des services CART ont même été justifiés. Lorsque tous les autres moyens ont échoué, un bloc de papier s'avère une technologie très efficace.

**7.63 ÉTABLISSEMENT D'UN POLITIQUE DES PRATIQUES EXEMPLAIRES**

**7.64 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**

Les procédures préalables à l'admission devraient tenir compte des points suivants :

- a.** Type de déficience auditive et besoins spéciaux.
- b.** Façon d'informer le médecin, le chirurgien, l'anesthésiste, les infirmiers et les préposés aux soins des besoins en communication du patient.

- c.** Façon de communiquer avec le patient.
- d.** Politique concernant le retrait des appareils auditifs avant une chirurgie.
- e.** Les dispositifs offerts par l'hôpital et la façon de les demander.

**7.65 MUSÉES, GALERIES, CINÉMAS ET CENTRES DE RESSOURCES**

**7.66 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**

**7.67 SECTEURS D'ACCUEIL** – Le personnel doit suivre une formation de sensibilisation à la déficience auditive pour mieux communiquer avec les clients. Les téléphones ATS sont également nécessaires pour les appels entrants et pour les téléphones intérieurs. Les panneaux d'information devraient être placés en évidence.

**7.68 MISE À NIVEAU DES TÉLÉVISEURS ET DES CONSOLES VIDÉO** – Les anciens téléviseurs et consoles vidéos devraient être progressivement éliminés et remplacés par des appareils pouvant afficher les sous-titres. Les sous-titres en clair sont utiles pour tous les clients, spécialement dans les milieux bruyants.

**7.69 GUIDES** : Les visiteurs devraient pouvoir choisir le type de visite de l'installation en utilisant une des stratégies d'accessibilité suivante :

- a.** Audio-guides (Audio + copie sur papier)
- b.** Les visites audio + texte (audio + vidéo sur un assistant numérique personnel) rendent les attractions culturelles accessibles en offrant une autonomie complète.
- c.** Interprètes gestuels pour les personnes qui n'utilisent pas leurs appareils auditifs.

- d.** Guides et interprètes utilisant les dispositifs facilitant l'écoute pour les visiteurs malentendants qui préfèrent la lecture labiale et qui suivent les groupes de visite réguliers.
- 7.70** SOUS-TITRAGE EN CLAIR : Tous les films, vidéos et clips projetés dans les cinémas et sur les consoles vidéos devrait présenter l'information écrite (sous-titres ou sous-titrage en clair) conjointement avec les éléments sonores.
- 7.71 RÉSIDENCES PRIVÉES, DE RETRAITE ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE**
- 7.72** VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES
- 7.73** ENTRÉES PRINCIPALES – Des dispositifs facilitant l'écoute peuvent remplacer les signaux sonores que l'on n'entend pas. Un chien pour personne malentendante accomplira la même tâche et offrira une présence affectueuse et une protection.
- 7.74** SALONS – Le salon est une source potentielle de bruit s'il n'est pas aménagé et meublé convenablement. Le tapis, des fenêtres et des murs nus, des plafonds hauts et le bruit de fond (ventilateurs, radio, fenêtres ouvertes, etc.) demandent une certaine attention.
- 7.75** CUISINE – Souvent un endroit très bruyant à cause du ventilateur de la hotte de cuisinière, de la radio, de la vaisselle qui s'entrechoque, de l'eau qui coule et autre. Cet endroit doit être considéré comme le moins accessible d'un foyer. En s'adressant à une personne malentendante dans la cuisine, toujours retenir les points suivants :
- a.** Faire face à la personne en parlant.
  - b.** Fermer les sources de bruit comme le ventilateur, le lave-vaisselle, la radio et le robinet.
- c.** Utiliser des serviettes pour amortir le bruit de la vaisselle et des couverts qui s'entrechoquent.
- 7.76** TÉLÉPHONES – Tous les téléphones doivent être compatibles avec les appareils auditifs (accessible par le télécapteur) et posséder une commande du volume. Un téléphone télécriteur devrait également être prévu.
- 7.77** DISPOSITIFS FACILITANT L'ÉCOUTE – Ils sont nécessaires dans chaque pièce si la personne est incapable d'entendre les signaux sonores du téléphone, de la sonnerie de porte, des fours et des avertisseurs d'incendie. Les DFE sont également utiles pour profiter de la télévision et des systèmes de projection de films.
- 7.78** B7.78 ACTIVITÉS DANS L'ARRIÈRE-COUR ET EN PLEIN AIR – Des dispositifs sans fil facilitant l'écoute peuvent également être utilisés dans l'arrière-cour pour faire entendre des signaux sonores à une personne se trouvant dans la maison.
- 7.79** TÉLÉVISION – Tous les nouveaux téléviseurs vendus aujourd'hui ont une fonction intégrée de sous-titrage codé. On encourage vivement les responsables à informer les personnes et le personnel des maisons de retraite de son fonctionnement.
- Les personnes qui préfèrent utiliser leur faculté auditive résiduelle pour écouter la télévision profitent grandement des dispositifs spécialisés facilitant l'écoute (MF, infrarouge et boucle d'induction).

## **Section 8 : Lignes directrices axées sur le service**

**8.0** LA SECTION 8 NE PEUT PAS ÊTRE UTILISÉE ISOLÉMENT.

LA SECTION 6 DOIT ÊTRE LUE ET SES LIGNES DIRECTRICES DOIVENT ÊTRE PRISES EN COMPTE DE CONCERT AVEC LES LIGNES DIRECTRICES SUPPLÉMENTAIRES AXÉES SUR LE SERVICE INDIQUÉES CI-DESSOUS.

### **8.1 RADIO, TÉLÉVISION ET FILMS**

**8.2** VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES

**8.3** RADIO : Le débit et l'articulation des annonceurs radio influe grandement sur la compréhension et le plaisir de l'écoute des personnes malentendantes. Fréquemment, les personnes malentendantes préfèrent les stations de détente.

**8.4** TÉLÉVISION : Les principaux producteurs de films et d'émissions de télévision fournissent le sous-titrage codé. Cependant, il y a toujours de nombreux producteurs de films et d'émissions spécialisées et d'établissements d'enseignement indépendants qui ne sous-titrent pas leurs produits. L'AMEC recommande de ne pas acheter ou de ne pas diffuser le matériel non accessible.

**8.5** FILMS ET ÉMISSIONS DE TÉLÉVISION : Un phénomène de plus en plus répandu dans notre culture est l'utilisation de musique d'ambiance et de voix hors champ. Pour une personne malentendante, ces « ajouts » de production et de présentation sont des obstacles sonores qui les empêchent de comprendre le dialogue. Dans la mesure du possible, ce procédé devrait être éliminé ou le volume devrait être réduit.

### **8.6 LIEU DE TRAVAIL ET ENTREVUES D'EMPLOI**

**8.7** VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES

**8.8** QUESTIONS DE COMMUNICATION ET DE SÉCURITÉ – Un évaluation du lieu de travail donnera la possibilité de sensibiliser le personnel au travail avec une personne malentendante.

**8.9** BUREAUX – Veiller à déplacer le bureau de manière à ce que la personne malentendante soit face à la porte et dos au mur. Cet aménagement offre un meilleur champ de vision et réduit la distorsion sonore.

**8.10** PIÈCES SILENCIEUSES – Choisir des salles de réunion silencieuses et offrir des places assises assurant l'accessibilité.

**8.11** TECHNOLOGIE – Certains employés bénéficieront de l'utilisation de téléavertisseurs, de téléphones cellulaires et d'assistants personnels. De même, l'utilisation de programmes de messagerie instantanée comme MSM et Skype améliore l'efficacité personnelle et la communication. Le service CART est disponible pour les téléconférences et peut être offert à distance (à l'extérieur).

**8.12** OÙ OBTENIR DE L'AIDE – En cas de doute, tenir une liste des ressources communautaires disponibles aux fins de consultation.

### **8.13 INTERNET – SITES WEB**

**8.14** VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES

**8.15** MESSAGES ACCESSIBLES – Tous les messages audio devraient être affichés sous forme de sous-titres ou de texte.

- 8.16 VIDÉOCLIPS ACCESSIBLES** – Tous les clips vidéo/audio devraient afficher des messages textes synchronisés.
- 8.17 AFFICHAGE DES COORDONNÉES D'AUTRES MODES DE COMMUNICATION** – Fournir d'autres modes de communication avec l'organisme. Les numéros de téléphone devraient être accompagnés des numéros de télécopieurs et d'ATS ainsi que des coordonnées du courrier électronique.
- 8.18 ANNONCES ET TÉLÉCHARGEMENTS ACCESSIBLES** – Les annonces et les documents téléchargeables devraient être conçus ou modifiés pour ajouter du texte aux formats qui ne sont pas accessibles aux personnes malentendantes.
- 8.19 COMPTOIRS D'INFORMATION, D'ACCUEIL ET DE SERVICE**
- 8.20 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**
- 8.21 RÉDUCTION DU BRUIT DE FOND** – L'élimination du bruit de fond permettra aux personnes malentendantes de comprendre mieux et plus facilement.
- 8.22 SYSTÈMES À BOUCLE D'INDUCTION** – Les versions portables utilisée aux comptoirs de service à la clientèle sont profitables dans les milieux très bruyants. Voir le glossaire.
- 8.23 TÉLÉSCRIPTEUR À L'ACCUEIL** – Les secteurs d'accueil exigent un télécriteur pour pouvoir recevoir les appels d'utilisateurs de télécriteur.
- 8.24 VISITES À PIED ET EN AUTOCAR**
- 8.25 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**
- 8.26 VISITES GUIDÉES** – Les clients devraient pouvoir choisir leur siège et l'utilisation d'un dispositif facilitant l'écoute comme un système MF dans un véhicule et en marchant au sein d'un groupe.
- 8.27 INFORMATION ACTUELLE SUR LA VISITE EN FORMAT TEXTE** – Ce procédé permet de mieux comprendre et optimise la communication entre les clients et le personnel accompagnant la visite. La taille des caractères du texte d'information devrait être entre 12 et 18 points. Voir section 7.7
- 8.28 CONFÉRENCES, EXPOSITIONS, ATELIERS ET COLLOQUES**
- 8.29 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**
- 8.30 PRESTATION D'INSIGNES PORTE-NOM** – Des insignes porte-nom en gros caractères et de couleurs contrastantes jouent un rôle important dans le succès de la communication parce que les noms sont difficiles à entendre et à lire sur les lèvres.  
*(Source : Institut national canadien pour les aveugles. Pour une meilleure lisibilité : lignes directrices d'accessibilité)*
- 8.31 PRESTATION DE RESSOURCES IMPRIMÉES** – La lecture préalable à tout atelier bénéficie aux personnes malentendantes. Le fait d'avoir lu la documentation au préalable leur permet d'être mieux préparées à certains mots au moment de lire sur les lèvres.
- 8.32 PRESTATION DE SERVICES DE SOUS-TITRAGE** – Les téléviseurs utilisés dans les salles d'atelier, de réunion et autres, devraient être programmés pour afficher les sous-titres codés. La prestation de sous-titres en clair est recommandée dans l'intérêt de tous les clients, spécialement dans un endroit bruyant.

- 8.33 PRÉSENTATIONS EN FORMAT PDF OU POWERPOINT**– Les présentations doivent être affichées en format PDF ou PowerPoint sur le site Web de l'organisme pour aider les personnes malentendantes qui peuvent ne pas avoir compris tout ce qui a été dit, et le service doit être fourni lors de la présentation.
- 8.34 PRESTATION D'UN DISPOSITIF FACILITANT L'ÉCOUTE (DFE)** – Les dispositifs facilitant l'écoute (voir section 6.2) sont des dispositifs qui facilitent la communication dans des milieux où l'écoute est difficile. Le succès de l'utilisation des DFE dépend de la prestation appropriée d'accessoires compatibles avec les appareils auditifs comme les casques d'écoute, écouteurs, boucles de cou et boucles d'induction en silhouette.
- 8.35 DISPOSITION DES SIÈGES FAVORISANT L'ACCESSIBILITÉ** – Une disposition des sièges favorisant l'accessibilité aide la personne malentendante à comprendre, réduit les obstructions de la vue et garantit la sécurité du client en cas d'urgence.
- 8.36 SITE DES CONFÉRENCES** – Les organisateurs de conférences doivent tenir compte de l'accessibilité de l'hôtel ou du centre de conférence, y compris les chambres, les salles de réunion et les salles de bal. Le personnel hôtelier doit être formé préalablement à la conférence, des DFE devraient être fournis et quelqu'un sur place devrait pouvoir les réparer.
- 8.37 ORATEURS/ANIMATEURS** – Ils devraient être informés de la présence de personnes malentendantes dans l'auditoire et instruits des techniques de communication, de la façon d'utiliser les DFE et de la rapidité du débit de la parole. La section 6 est applicable aux orateurs et aux animateurs. Un discours clair prononcé avec un débit raisonnable bénéficie au fournisseur de service CART. (Remarque : lorsque les orateurs lisent, ils accélèrent souvent le débit.)
- 8.38 PRESTATION DE SERVICES CART** – Un autre type d'interprétation, CART, améliorera le processus de communication dans l'ensemble des réunions, présentations, conférences, expositions, exposés et programmes d'enseignement. Voir section 6.25
- 8.39 ÉLECTIONS MUNICIPALES, PROVINCIALES, FÉDÉRALES ET AUTRES**
- 8.40 VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES**
- 8.41 SITES ACCESSIBLE** – Installer les bureaux d'organisation d'événements, de circonscription et de campagne électorale dans des locaux et emplacements accessibles.
- 8.42 TÉLÉPHONES ET DISPOSITIFS** – Les bureaux de campagne électorale et du parti devraient avoir un téléscripteur, des téléphones amplifiés et un dispositif facilitant l'écoute (DFE) servant dans les réunions de petits groupes.
- 8.43 ANNONCE DE L'ACCESSIBILITÉ OFFERTE** – Le succès de la présence à des événements et des réunions dépend en grande partie d'une publicité appropriée.
- 8.44 RÉUNIONS ACCESSIBLES** – Rendre les réunions communautaires accessibles aux personnes malentendantes en fournissant le service CART, des DFE et des interprètes gestuels. Dans le cadre des préparatifs, poser la question sur les formulaires d'inscription quant aux exigences en matière d'accessibilité.

- 8.45** SOUS-TITRAGE DES MESSAGES DE PROPAGANDE ET DES VIDÉOS – Utiliser le sous-titrage en clair dans les messages de propagande et les vidéos de la campagne électorale.
- 8.46** MATÉRIEL DE CAMPAGNE ÉLECTORALE ACCESSIBLE – Créer ou modifier le matériel de propagande/campagne électorale dans des formats sous-titrés qui sont accessibles aux personnes malentendantes comme les vidéos, les DVD, les disques informatiques et le matériel téléchargeable des sites Web de l'organisme.
- 8.47** SITES WEB ACCESSIBLES – Rendre les sites Web de la campagne électorale et du parti accessibles aux personnes malentendantes en incluant un numéro ATS gratuit et une adresse de courrier électronique où obtenir de plus amples renseignements. Veiller à ce que chaque vidéoclip soit sous-titré en clair.
- 8.48** FORMATION DE CONSCIENTISATION ET SENSIBILISATION – Encourager tout le personnel du parti et les travailleurs de la campagne électorale à suivre une formation de sensibilisation aux personnes handicapées avant de commencer le travail.
- 8.49** RECRUTEMENT DE SPÉCIALISTES EN DÉFICIENCE AUDITIVE – Recruter et encourager des personnes malentendantes à rejoindre l'équipe et à devenir actives au sein du parti et dans la campagne électorale (chance égale).
- 8.50** COMITÉ CONSULTATIF DES PERSONNES HANDICAPÉES – Établir un comité consultatif permanent des personnes handicapées afin de consulter les membres du personnel et du parti sur des questions touchant aux points susmentionnés.
- 8.51** LISTE DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ À LA COMMUNICATION – Télécharger la liste de vérification de l'accessibilité à la communication de l'AMEC pour garantir l'accès aux bureaux.  
*<http://www.chha.ca/chha/projects-communication.php>*
- 8.52 SERVICES D'URGENCE (INCENDIE, AMBULANCE, 911, SÛRETÉ)**
- 8.53** VOIR SECTION 6 : PRATIQUES EXEMPLAIRES ET POLITIQUES
- 8.54** ENQUÊTE – Enquêter pour déterminer les situations d'urgence qui peuvent exagérément toucher les personnes malentendantes et les stratégies pouvant permettre de répondre à leurs besoins.

## Section 9 : Ressources

### **SYSTÈMES ET DISPOSITIFS FACILITANT L'ÉCOUTE POUR LES PERSONNES MALENTENDANTES**

\* Il est possible d'obtenir de l'information sur ces dispositifs auprès des distributeurs et détaillants suivants, de votre distributeur local d'appareils auditifs ou de l'organisme de services aux personnes sourdes et malentendantes.

#### **QUEST DU CANADA**

##### **Western Institute for the Deaf and Hard of Hearing**

2125 West 7<sup>th</sup> Avenue  
Vancouver, BC V6K 1X9  
Téléphone : (604) 736-7391  
ATS: (604) 736-2527  
Télécopieur : (604) 736-4381  
Courriel : [info@widhh.com](mailto:info@widhh.com)  
Site Web : <https://www.virtual-vendor.com/ecom1/100020/www/>

##### **ALDS – Distributing Inc.**

PO Box 12118  
Murrayville RPO  
Langley, BC V3A 9J5  
Téléphone : (604) 514-0053  
(Voix / ATS)  
Sans frais : 1-866-845-ALDS (2537)  
Télécopieur : (604) 514-0037  
Courriel : [kstead@alds.com](mailto:kstead@alds.com)  
Site Web : <http://www.alds.com/index.php>

##### **Calgary Deaf and Hard of Hearing Services**

63 Cornell Road, NW  
Calgary, AB T2L 0L4  
Téléphone : (403) 284-6214  
ATS : (403) 284-6201  
Télécopieur : (403) 282-7006  
Sans frais : 1-877-711-3447  
Courriel : [equipment@dhhs.org](mailto:equipment@dhhs.org)  
Site Web : <http://www.dhhs.org/index.php>

##### **Saskatchewan Deaf and Hard of Hearing Services**

Regina Office  
2341 Broad Street  
Regina, SK S4P 1Y9  
Téléphone : (306) 352-3323  
Sans frais : 1-800-565-3323  
ATS : (306) 522-0750  
ATS sans frais : 1-888-272-9116  
Télécopieur : (306) 757-3252  
Courriel : [regina@sdhhs.com](mailto:regina@sdhhs.com)  
Site Web : <http://www.sdhhs.com/index.html>

##### **Society for Manitobans with Disabilities**

Head Office – Winnipeg  
825 Sherbrooke Street  
Winnipeg, MB R3A 1M5  
Téléphone : (204) 975-3010  
Sans frais : 1-866-282-8041  
ATS : (204) 975-3012  
ATS sans frais : 1-800-225-9108  
Télécopieur : (204) 975-3073  
Courriel : [info@smd.mb.ca](mailto:info@smd.mb.ca)  
Site Web : <http://www.smd.mb.ca/>

#### **CENTRE DU CANADA**

##### **Société canadienne de l'ouïe**

271 Spadina Road  
Toronto, ON M5R 2V3  
Téléphone : (416) 928-2500  
ATS : (416) 964-0023  
Télécopieur : (416) 928-2523  
Courriel : [office@toronto.chs.ca](mailto:office@toronto.chs.ca)  
Site Web : <http://www.chs.ca/offices/toronto/index.html>

##### **L'Institut Raymond-Dewar**

3600, rue Berri, Local A-464  
Montréal (Qc) H2L 4G9  
Voix : (514) 284-2214 poste 3608  
ATS: (514) 284-3747 poste 3608  
Télécopieur : (514) 844-6575  
Courriel : [magasin@surdite.org](mailto:magasin@surdite.org)  
Site web : <http://www.surdite.org/magasin/>

#### **EST DU CANADA**

##### **South-East Deaf and Hard of Hearing Services, Inc.**

1690 West Main Street  
Moncton, NB E1E 1G9  
Téléphone : (506) 859-2979  
ATS : (506) 859-6101  
Courriel : [seds@nb.aibn.com](mailto:seds@nb.aibn.com)  
Site Web : <http://www.south-eastdeaf.nb.ca/equip.htm>

##### **St. John Deaf and Hard of Hearing Services Inc.**

02-646 Fairville Blvd.  
Saint John, NB E2M 4Y7  
Téléphone : (506) 633-0599  
ATS : (506) 634-8037 ATS  
Télécopieur : (506) 652-3382  
Courriel : [sjdhhs@nb.sympatico.ca](mailto:sjdhhs@nb.sympatico.ca)  
Site Web : <http://www.sjdhhs.com/>

##### **Society of Deaf and Hard of Hearing Nova Scotians**

117-1657 Barrington Street  
Halifax, NS B3J 2A1  
Téléphone : (902) 422-7130  
Télécopieur : (902) 492-3864  
Courriel : [sdhhs@ns.sympatico.ca](mailto:sdhhs@ns.sympatico.ca)  
Site Web : <http://www3.ns.sympatico.ca/sdhhs/>

##### **Association des malentendants canadiens – Terre-Neuve et Labrador**

103-136 Crosbie Road  
St. John's, NF A1B 3K3  
Téléphone : (709) 753-3224  
Sans frais : 1-888-753-3224  
Télécopieur : (709) 753-5640  
Courriel : [chhanl@nfld.net](mailto:chhanl@nfld.net)  
Site Web : <http://www.chha-nl.nl.ca/>

#### **NORD DU CANADA**

##### **Yukon Health and Social Services – Hearing Services**

204 - 4114 - 4th Ave.  
Whitehorse, YK Y1A 4N7  
Téléphone : (867) 667-5913  
Fax : (867) 667-5922  
Site Web : [http://www.hss.gov.yk.ca/programs/social\\_services/disabilities/health\\_services/](http://www.hss.gov.yk.ca/programs/social_services/disabilities/health_services/)

#### **TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET NUNAVUT**

Consultez les Deaf & Hard of Hearing Services (DHHS) à Calgary au sujet du matériel et des techniques.

## **SYSTÈMES SPÉCIALISÉS POUR LES ÉTABLISSE- MENTS PUBLICS ET LES COMMERCES**

*Systèmes d'accessibilité publique pour les lieux de culte, installations sportives, théâtres, salles de spectacle, salles de cinéma, voyagistes, salles d'audience, installations gouvernementales et auditoriums.*

### **EdB Sound Acoustics Inc.**

Toronto, ON  
Téléphone : (416) 248-9007  
Site Web : <http://home.eol.ca/~jdbsound/index.html>

### **Phonic Ear Ltd.**

10-7475 Kimbel Street  
Mississauga, ON L5S 1E7  
Courriel : [general@phonicear.ca](mailto:general@phonicear.ca)  
Site Web : <http://www.phonicear.ca/>

### **Sennheiser (Canada) Inc.**

221 Avenue Labrosse  
Pointe-Claire (Qc) H9R 1A3  
Sans frais : 1-800-463-1006  
Télécopieur sans frais :  
1-800-463-3013  
Téléphone : (514) 426-3013  
Télécopieur : (514) 426-3953  
Site Web : <http://www.sennheiser.ca/>

### **SNA Consulting**

(ATS relié à un serveur)  
377 Pickford Drive  
Kanata, ON K2L 3P3  
Téléphone : (613) 599-1284  
Courriel : [info@snaconsulting.ca](mailto:info@snaconsulting.ca)  
Site Web : <http://www.snaconsulting.ca/contact.htm>

## **INGÉNIEURS-CONSEILS**

### **Association des firmes d'ingénierie du Canada**

130, rue Albert, pièce 616  
Ottawa (Ontario) K1P 5G4  
Téléphone : (613) 236-0569  
Sans frais : 1-800-565-0569  
Télécopieur : (613) 236-6193  
Courriel : [info@acec.ca](mailto:info@acec.ca)  
Site Web : <http://www.acec.ca>

### **Association canadienne d'acoustique**

P.O. Box 74068  
Ottawa (Ontario) K1M 2H9  
Téléphone : (613) 993-9746  
Télécopieur : (613) 954-1495  
Courriel : [secretary@caa-aca.ca](mailto:secretary@caa-aca.ca)  
Site Web : <http://www.caa-aca.ca/MainFrame.htm>

### **Conseil canadien des ingénieurs (CCI)**

180, rue Elgin, pièce 1100  
Ottawa (Ontario) K2P 2K3  
Téléphone : (613) 232-2474  
Télécopieur : (613) 230-5759  
Courriel : [info@engineerscanada.ca](mailto:info@engineerscanada.ca)  
Site Web : <http://www.engineerscanada.ca/e/index.cfm>

### **Canadian Consulting Engineer**

12 Concorde Place, Suite 800  
Toronto, ON M3C 4J2  
Téléphone : 1-800-268-7742  
(Press 1, Dial 5111)  
Télécopieur : (416) 510-5134  
Site Web : <http://www.canadianconsultingengineer.com>

## **RESSOURCES DE L'AMEC :**

- Sensibilisation à la déficience auditive de A à Z (liste de vérification de l'accessibilité, conseils de communication, formation, etc.)  
<http://www.chha.ca/chha/projects-atoz.php>
- Consultations auprès des consommateurs : Secteurs et chapitres de l'AMEC  
<http://www.chha.ca/chha/about-branches.php>

**Avertissement :** Les listes ci-dessus ne comprennent pas toute l'information pertinente et nous conseillons à chacun de parler en premier lieu à son audiologiste local, à son distributeur d'appareils auditifs ou à son organisme de services aux personnes sourdes et malentendantes au sujet des dispositifs, des systèmes et des consultants disponibles.

## Section 10 : Bibliographie

- Access Disability Awareness (Canada), Inc. *Hearing Loss Seminar*. Association des malentendants canadiens. Ottawa, Ontario – 9 mai 1997.
- Advisory Committee on Accessibility. *Access Design Guidelines*. Ville de Calgary. Calgary, Alberta. Janvier 2002.
- American Society of Heating, Refrigerating, and Air-Conditioning Engineers, Inc. « Technical Committee 2.6. Sound and Vibration Control ». 10 septembre 2007. <http://www.ashraeregion7.org/>
- Compliance Engineering. « ANSI C63.19: Establishing Compatibility Between Hearing Aids and Cellular Telephones ». 10 septembre 2007. <http://www.ce-mag.com/archive/01/Spring/Hoolihan.html>
- Acoustical Society of America. *ANSI S12.60-2002 « American National Standard Acoustical Performance Criteria, Design Requirements and Guidelines for Schools »*. 10 septembre 2007. <http://asastore.aip.org/>
- Anonyme. « Building in Canada, Provincial Codes. » 27 juin 2007. <http://www.about-building-in-canada.com/provincial.html>
- Anonyme. « Deaf/hard of hearing people ». *Accessibility 101*. 26 juin 2007. <http://www.accessibility101.org.uk/tips/22.htm>
- Association of Science-Technology Centers. « Accessible Practices-Best Practices ». ASTC Resource Center. 27 juin 2007 <http://www.astc.org/resource/access/best.htm>
- Bowden, A.F. *Guide to Access Technology for the Lay Person*, Ottawa, Association des malentendants canadiens, Ottawa, Ontario, septembre 1995.
- Association canadienne des orthophonistes et audiologistes. « Noise Induced Hearing Loss (N-IHL) Fact Sheet ». Juin 2000. 27 juin 2007. <http://www.caslpa.ca/PDF/fact%20sheets/noise%20induced%20hearing%20loss.pdf>
- Association canadienne des orthophonistes et audiologistes. « Attention: Noisy Classroom May Be Harming Your Child's Learning ». 13 novembre 2007. <http://www.caslpa.ca/PDF/noise%20in%20classroom/noise%20in%20classroom%20backgrounder.pdf>
- Association des sourds du Canada – Définition de « sourd » (*Dossier sur la surdité*). Association des sourds du Canada, Ottawa, Ontario. 27 juin 2007. [http://www.cad.ca/en/issues/definition\\_of\\_deaf.asp](http://www.cad.ca/en/issues/definition_of_deaf.asp)
- Association des sourds du Canada. *Conception universelle (Dossier sur la surdité)*. Association des sourds du Canada, Ottawa, Ontario. 27 juin 2007. [http://www.cad.ca/en/issues/universal\\_design.asp](http://www.cad.ca/en/issues/universal_design.asp)
- Association des malentendants canadiens. « Accessible Political Advertising and Campaigns ». Association des malentendants canadiens, Ottawa, Ontario. June 28, 2007. <http://www.chha.ca/chha/projects-accessible.php>
- Association des malentendants canadiens. *Caractéristiques et besoins des personnes malentendantes*. Ressources humaines et développement social Canada. Mai 2007.
- Association des malentendants canadiens. *Liste de vérification de l'accessibilité*. Association des malentendants canadiens, Ottawa, Ontario. 28 juin 2007. <http://www.chha.ca/chha/projects-communication.php>
- Association des malentendants canadiens. *Resources for Hard of Hearing and Deafened*. Association des malentendants canadiens, Ottawa, Ontario. 28 juin 2007. [http://www.chha.ca/documents/en/resources\\_guide.pdf](http://www.chha.ca/documents/en/resources_guide.pdf)
- Association des malentendants canadiens. *Symboles d'accès*. Association des malentendants canadiens, Ottawa, Ontario. 28 juin 2007. <http://www.chha.ca/chha/projects-symbols.php>
- Association des malentendants canadiens. *Où obtenir des dispositifs et des systèmes*. Association des malentendants canadiens, Ottawa, Ontario. 28 juin 2007. [http://www.chha.ca/documents/en/where\\_to\\_obtain\\_devices.pdf](http://www.chha.ca/documents/en/where_to_obtain_devices.pdf)
- Association des malentendants canadiens. *Terminologie – Vocabulaire sur la déficience*. Association des malentendants canadiens, Ottawa, Ontario. 28 juin 2007. <http://www.chha.ca/chha/projects-words.php>
- Canadian Hearing Instruments Practitioners Society. « Hearing Loss and Hearing Aids ». 13 novembre 2007. [http://www.hearcanada.com/Consumers/010\\_Hearing\\_Loss.cfm](http://www.hearcanada.com/Consumers/010_Hearing_Loss.cfm)
- Société canadienne de l'ouïe. « Hotel Access/Hospitality Kit ». 27 juillet 2007. <http://www.chs.ca/chsshop/shopdisplayproducts.asp?cat=Hotel+Access+%2F+Hospitality+Kit&id=79>
- Institut national canadien pour les aveugles – *Pour une meilleure lisibilité : lignes directrices d'accessibilité*. Juin 2006. 27 juillet 2007. <http://www.cnib.ca/en/services/accessibility/text/clearprint/CNIB%20Clear%20Print%20Guide.pdf>

Institut national canadien pour les aveugles et Transports Canada. *Going Places Access Needs of Visually Impaired Travellers in Transportation Terminals: Design Guideline*. 1989

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. « *Décision de télécom CRTC 2004-47, Accès au service de téléphones payants*. -47, Access to pay telephone service ». *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Ottawa, Ontario. 15 juillet 2004. 26 juin 2007. <http://www.crtc.gc.ca/archive/eng/Decisions/2004/dt2004-47.htm>

Association canadienne de normalisation. À propos de la CSA. 27 juin 2007. <http://www.csa.ca/about/Default.asp?language=english>

Association canadienne de normalisation. *Conception à accès facile (B651-M90)*. Rexdale, Ontario. Septembre 1990.

Dahl, Marilyn. *Twice Imprisoned: Loss of Hearing, Loss of Power in Federal Prisoners in British Columbia*. PhD. Thesis, Faculty of Graduate Studies, Interdisciplinary Graduate Studies, Université de la Colombie-Britannique. Avril, 1995.

Deafness and Hearing Aids. Information, news and help for the hard of hearing. 2006-2007. 24 octobre 2007. <http://www.deafness-and-hearingaids.net/2007/03/05/in-the-ear-ite-hearing-aids/>

Doelle, Leslie, L. *Acoustic Requirements of Meeting Rooms*. Public Works Canada, Architectural and Engineering Services, AES/SAG 1-4:86-14, Février 1988.

Gouvernement de Alberta. *Barrier-Free Design Guide*. Alberta Labour, Client Services Division, Technical Services. Edmonton, Alberta.

Gouvernement de la Colombie-Britannique, « Accessible School Facilities. A Resource for Planning ». Ministry of Education, Skills and Training. Colombie-Britannique. 26 juin 2007. <http://www.bced.gov.bc.ca/capitalplanning/resources/access.pdf>

Gouvernement de la Colombie-Britannique, « 2006 Internet Standards and guidelines, Version 2.0 ». Ministry of Labour and Citizen's Services, Online Channel Office, Province de la Colombie-Britannique. Août 2006. 26 juin 2007. <http://www.cio.gov.bc.ca/prgs/standard.pdf>

Gouvernement du Canada. *Accès à un monde d'information pour les personnes handicapées*. PH en direct, Services Canada. Ottawa, Ontario. 27 juin 2007. <http://www.pwd-online.ca/>

Gouvernement du Canada. *Accessibilité au système électoral*. Élections Canada en direct. 27 juin 2007. <http://www.elections.ca/content.asp?section=gen&document=ec90505&dir=bkg&lang=e&textonly=false>

Gouvernement du Canada. *Vers l'intégration des personnes handicapées 2006*. Ressources humaines et développement social Canada. 29 mars 2007. 10 septembre 2007. <http://www.hrsdc.gc.ca/en/hip/odi/documents/advancingInclusion06/toc.shtml>

Gouvernement de Canada. *Pratiques exemplaires des fournisseurs de services touristiques à l'intention des personnes ayant une déficience*. 2006. 13 novembre 2007. [http://www.cta-otc.gc.ca/access/newsletter/summer2006/summer2006\\_e.pdf](http://www.cta-otc.gc.ca/access/newsletter/summer2006/summer2006_e.pdf)

Gouvernement du Canada. Centre canadien des codes. Conseil national de recherches, Institut de recherche en construction. Ottawa, Ontario. 28 novembre 2005. 27 juin 2007. [http://irc.nrc-cnrc.gc.ca/codes/home\\_E.shtml](http://irc.nrc-cnrc.gc.ca/codes/home_E.shtml)

Gouvernement du Canada. *Code de pratiques – Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*. Office des transports du Canada. Ottawa, Ontario. 2004.

Gouvernement du Canada. *Impact of Universal Design principles on Federal Office Facilities: A report by the Interdepartmental Working Group on Universal Design*, Travaux publics et services gouvernementaux Canada. Ottawa, Ontario. 14 novembre 2000.

Gouvernement du Canada. *Guide de planification de rencontres et de conférences inclusives* Secrétariat du Conseil du Trésor. Ottawa, Ontario. Octobre 2002.

Gouvernement du Canada. *Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*. Office des transports du Canada, Ottawa, Ontario. 4 juin 2004. 27 juillet 2007. [http://www.cta-otc.gc.ca/access/codes/communication/guide/section2\\_e.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/codes/communication/guide/section2_e.html)

Gouvernement du Canada. *Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale : Examen général*, Commission canadienne des droits de la personne. Ottawa, Ontario. 2006

Gouvernement du Canada. *Planifier l'inclusion ou comment atteindre un public plus vaste*. Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada. Ottawa, Ontario.

Gouvernement du Canada. *Il n'y a pas de service : Un examen des communications téléphoniques du gouvernement du Canada avec les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole.* Commission canadienne des droits de la personne, 8 août 2005. 27 juin 2007. [http://www.chrc-ccdp.ca/proactive\\_initiatives/tty\\_ats/toc\\_tdm-en.asp](http://www.chrc-ccdp.ca/proactive_initiatives/tty_ats/toc_tdm-en.asp)

Gouvernement du Canada. *Il n'y a pas de service II – Examen des communications téléphoniques des organisations sous réglementation fédérale avec les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.* Commission canadienne des droits de la personne, September 10, 2006. 27 juin 2007. <http://www.chrc-ccdp.ca/pdf/reports/tty2report.pdf>

Gouvernement du Canada. *Enquête sur la participation et les limitations d'activités – 2001.* Statistique Canada, Ottawa, Ontario. 4 avril 2004. 27 juin 2007. <http://www.statcan.ca/english/freepub/89-577-XIE/>

Gouvernement du Canada. *Unequal Access, Accommodation of employees with disabilities in the federal public service: a case study approach.* Commission canadienne des droits de la personne, Direction générale des communications. Ottawa, Ontario. Mars 1996.

Gouvernement du Canada. *Universal Design and Barrier-Free Access Guidelines and Standards for DND/CF Facilities.* Ministère de la Défense nationale. C-98-007-000/AF-Z01. Janvier 2006.

Gouvernement de l'Ontario. *Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.* Ministère des services sociaux et communautaires. 27 juin 2007. 28 juin 2007. <http://www.mcscs.gov.on.ca/mcscs/english/pillars/accessibilityOntario/>

Gouvernement de l'Ontario. *Normes d'aménagement sans obstacle pour les installations du gouvernement de l'Ontario.* Secrétariat du Conseil de gestion. Toronto, Ontario. Septembre 2004.

Gouvernement de la Saskatchewan. *The Uniform building and accessibility Standards Act,* Gouvernement de la Saskatchewan, 2005. Queen's Printer. Regina, Saskatchewan. Mars 2006. 28 juin 2007. <http://www.qp.gov.sk.ca/index.cfm?fuseaction=publications.details&p=918>

HAC of America Group. « HARC Room Valet, Visual Alerting Systems for ADA Compliance ». 2 août 2007. <http://www.roomvalet.com>

Association des hôtels du Canada. « Access Canada, Standards and Training Program ». *Association des hôtels du Canada.* 26 juin 2007. [http://www.hotelassociation.ca/site/programs/access\\_canada.htm](http://www.hotelassociation.ca/site/programs/access_canada.htm)

Association des hôtels du Canada. « Access Canada, Property Standards Manual ». *Association des hôtels du Canada.* 4 décembre 2007 [http://www.access-canada.ca/code/AccessCanada\\_Download\\_Reports/default.aspx](http://www.access-canada.ca/code/AccessCanada_Download_Reports/default.aspx)

Laszlo, C.A. *Assistive Listening Devices and Acoustical Design for Hard of Hearing People.* *Annual Meeting of the Canadian Acoustical Society.* Toronto, Ontario. Octobre 1993.

Laszlo, C.A. *Hearing Accessibility in the Home.* *BC Parents.* Vancouver, C.-B. Janvier 1998.

Laszlo, C.A. *Individual or Public Responsibility: Who Should Supply the Receivers?* *IFHOH Journal* 13(3) 17-22, Décembre 1992.

Laszlo, C.A. *It Is About Communication!* (communication sollicitée en séance plénière), *Canadian Acoustical Association 1999 Annual Conference,* Victoria, Octobre 1999.

Laszlo, C.A. *Les télécommunications et les personnes malentendantes.* *Conférence COST 219.* Paris, France. Juin 1990.

Mayor's Access Advisory Committee. *Universal Design Policy.* Ville de Winnipeg. Winnipeg, Manitoba. 16 octobre 2001.

Morris, Stuart. *Communication Technology for the Hard of Hearing and Late Deafened: What's Out There?* Association des malentendants canadiens – Secteur d'Edmonton. Edmonton, Alberta. Août 2001

Northeast Technical Assistance Center, Rochester Institute of Technology, National Institute for the Deaf. « NETAC Teacher Tips Sheet: The Role of Assistive Listening in the Classroom » 2000. 8 novembre 2007. <http://www.netac.rit.edu/publication/tipsheet/alds.html>

Neutropenia Support Association Inc. « CSA - Association canadienne des normes (CSA) ». 27 juin 2007. <http://www.neutropenia.ca/community/csa.html>

North Carolina State, College of Design. « The Centre for Universal Design ». 27 juin 2007. [http://www.design.ncsu.edu/cud/about\\_ud/about\\_ud.htm](http://www.design.ncsu.edu/cud/about_ud/about_ud.htm)

Office of the Fire Marshall. « Smoke Alarms: the Basics ». Town of Laurentian Hills. Laurentian Hills, Ontario. 27 juin 2007. <http://town.laurentianhills.on.ca/Miscellaneous/Alarmed%20for%20Life.pdf>

Proctor, Nancy. « Providing Deaf and Hard-of-Hearing Visitors with On-Demand, Independent Access Museum Information and Interpretation Through Handheld Computers ». Archives and Museum Informatics: Musées et site Web 2005. 27 juin 2007.

<http://www.archimuse.com/mw2005/papers/proctor/proctor.html>

Queen's University. « Queen's University Accessibility Guidelines ». Queen's University. Kingston, Ontario. 27 juin 2007.

<http://www.queensu.ca/camplan/reports/aguide/1-0.html>

Rubin, Rhea Joyce. « Planning for Library Services for People with Disabilities ». Chicago: Different Voix, Common Quest: ALA OLOS Pre-conference. Juin 2002. 28 juin 2007. [http://www.infogrip.com/docs/people\\_with\\_disabilities.pdf](http://www.infogrip.com/docs/people_with_disabilities.pdf)

The Jewish Museum. « Access Programs ». 27 juin 2007. <http://www.thejewishmuseum.org/site/pages/page.php?id=needs>

Église unie du Canada. « Deaf Ministries, How You Can Hear In Your Place of Worship ». 27 juin 2007. <http://www.united-church.ca/intercultural/deaf/access>

United States Access Board. « ADA Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities (ADAAG) ». 27 juin 2007. <http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm#4.30>

United States Access Board. « Access Board Research, ELECTRO-MAGNETIC INTERFERENCE (EMI) AND AIDS FOR PERSONS WITH HEARING LOSS ». 27 juin 2007. <http://www.access-board.gov/research/interference.htm>

University of Washington. « Universal Design of Instruction: Definition, Principles, and Examples ». May 17, 2007. 2 août 2007.

<http://www.washington.edu/doi/Brochures/Academics/instruction.html>

Ville d'Edmonton. « Services for Citizens who are Deaf or hard of hearing ». Citizen Action Centre. Edmonton, Alberta. 5 novembre 2007 [http://www.edmonton.ca/portal/server.pt/gateway/PTARGS\\_0\\_0\\_267\\_211\\_0\\_43/http%3B/CMServer/COEWeb/community+and+people+services/people+services/people+with+special+needs/servicesforcitizenswhoaredeaforhardofhearing.htm](http://www.edmonton.ca/portal/server.pt/gateway/PTARGS_0_0_267_211_0_43/http%3B/CMServer/COEWeb/community+and+people+services/people+services/people+with+special+needs/servicesforcitizenswhoaredeaforhardofhearing.htm)

Ville de London – Accessibility Advisory Committee. « Facility Accessibility Design Standards ». Ville de London. London, Ontario. 2006. 27 juin 2007. [http://www.london.ca/Accessibility/2006\\_AccessibilityPlan.pdf](http://www.london.ca/Accessibility/2006_AccessibilityPlan.pdf)

Ville de London. 2006 Facility Accessibility Design Standards. Environmental & Engineering Services & City Engineer. London, Ontario. Avril 2006.

Ville d'Ottawa. « 2007 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan (COMAP) ». Ville d'Ottawa, Ottawa, Ontario. Janvier 2007. 27 juin 2007 <http://www.ottawa.ca/calendar/ottawa/citycouncil/csedc/2007/01-16/Comap%202007.htm>

Ville de Winnipeg. « Universal Design Guiding Principles ». Planning, Property and Development Department, Planning and Land Division. Winnipeg, Manitoba. Juin 2005. 28 juin 2007. [http://www.winnipeg.ca/PPD/planning/pdf\\_folder/UDesignGuidingPrinciples.pdf](http://www.winnipeg.ca/PPD/planning/pdf_folder/UDesignGuidingPrinciples.pdf)

Voice for Hearing Impaired Children. « Managing Noise in the Classroom by Building RAMPS ». 8 novembre 2007.

[http://www.voicefordeafkids.com/PDFs/Managing\\_Noise.pdf](http://www.voicefordeafkids.com/PDFs/Managing_Noise.pdf)

Voice for Hearing Impaired Children. *Responsibilities of an Educational Audiologist*. VOICE for Hearing Impaired Children. Toronto, Ontario.

W3C World Wide Web Consortium. « Web Accessibility Initiatives. WAI: Strategies, guidelines, resources to make the Web accessible to people with disabilities ». 28 juin 2007. <http://www.w3.org/WAI/>

William Sounds Corporation. « Hearing Helper Tour Guide System, Model TGS PRO 720 ». Thorvin Electronics. 27 juin 2007. [http://www.thorvinelectronics.com/sound/williams\\_tgssysa.pdf](http://www.thorvinelectronics.com/sound/williams_tgssysa.pdf)

Wikipedia. « National Building Code of Canada ». Wikipedia. 18 avril 2007. 29 juin 2007. [http://en.wikipedia.org/wiki/National\\_Building\\_Code\\_of\\_Canada](http://en.wikipedia.org/wiki/National_Building_Code_of_Canada)

Wikipedia. « Hearing Aid ». Wikipedia. Octobre 2007. 24 octobre 24, 2007 [http://en.wikipedia.org/wiki/Ear\\_trumpet](http://en.wikipedia.org/wiki/Ear_trumpet)

## Section 11 : Glossaire

### Adulte devenu sourd

Les personnes devenues sourdes à un âge adulte ont pu grandir comme personnes entendant ou malentendantes mais ont perdu toute faculté auditive utilisable à un moment donné, habituellement à un âge adulte et après avoir acquis la capacité de parler. Elles peuvent également d'auto-identifier comme personnes devenues sourdes ou sourdes oralistes.

### Appareils auditifs

Les appareils auditifs comprennent :

- a. Appareil contour d'oreille : Un appareil auditif en forme de croissant qui moule l'arrière de l'oreille. Sa forme, son style et ses caractéristiques varient.
- b. Appareil auditif corporel : Un puissant appareil auditif qui ressemble à un magnétophone ou une radio miniature, souvent accroché à une poche à poitrine ou à la ceinture.
- c. Appareil auditif par ancrage osseux : Appareil fonctionnant en conduisant – ou en transportant – le son par les os de votre squelette. Les sons sont entendus lorsque les vibrations sonores sont transmises directement par la partie vibrante de l'appareil à conduction osseuse par votre charpente osseuse jusqu'à la cochlée, en omettant l'oreille externe et l'oreille moyenne. Les appareils auditifs par conduction osseuse sont une option pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser un appareil auditif conventionnel.
- d. Implant cochléaire : Un appareil implanté par chirurgie pour les personnes qui profiteraient peu ou pas du tout d'appareils auditifs. Les parties internes sont implantées par chirurgie dans la cochlée. Les parties externes consistent en un microphone, un processeur de parole programmable et d'une bobine de transmission.
- e. Appareil auditif complètement à l'intérieur du conduit auditif externe (CICAE) : Petit appareil qui entre complètement dans le canal auditif.
- f. Appareil auditif intra-canal (IC) : Appareil plus grand que le CICAE, ajusté pour à la personne qui le porte.
- g. Appareil auditif dans l'oreille : Les appareils auditifs dans l'oreille abritent tous les éléments dans un moulage fait sur mesure qui s'insère complètement dans la partie externe de l'oreille. Leurs dimensions, piles plus grandes et des commandes faciles à utiliser peuvent également être utiles pour des personnes ayant une dextérité limitée ou celles qui ont une déficience auditive de modérée à grave.  
(*Source : Canadian Hearing Instrument Practitioners Society*)
- h. Les appareils auditifs Open-fit (moulage extérieur) ou Over-the-Ear (sur l'oreille) ou Receiver-in-the-Canal (récepteur dans le canal) sont des dispositifs très discrets et légers sur l'oreille convenant aux déficiences auditives de douces à modérées dans les hautes fréquences (et aux facultés auditives normales ou limites dans les basses fréquences). Un tube fin et transparent reste devant l'oreille puis entre dans le canal auditif. Des bouchons d'oreille pliables en matière souple ou des moulages acryliques ouverts sur mesure maintiennent le tube en place tout en gardant le canal ouvert. Dans certaines conceptions, le récepteur est logé dans le bout du tube et inséré directement dans le canal auditif.  
(*Source : Canadian Hearing Instrument Practitioners Society*)
- i. Receiver-in-the-Canal (récepteur dans l'oreille). [Traduction] Ces appareils ressemblent aux appareils contour d'oreille. Il y a cependant une différence essentielle : Le récepteur de l'appareil auditif est placé à l'intérieur du canal auditif de l'utilisateur et des fils électriques très fins remplacent le

tube des appareils contour d'oreille. Ce dispositif offre certains avantages : premièrement, le récepteur et le microphone de l'appareil auditif sont éloignés, ce qui diminue le risque de réaction acoustique (communément qualifiée de « sifflement »). Deuxièmement, le tube reliant l'appareil auditif et le bouchon d'oreille (aussi appelé « dôme » et embout auriculaire) peut être extrêmement fin. Cela permet de concevoir un appareil auditif encore plus petit et encore plus insoupçonnable.

(Source : Wikipedia)

### **ATS – également appelé téléscripteur (ou appareil téléscripteur)**



ATS est un terme générique qui s'applique aux téléphones téléscripteurs de toutes les sortes. Un dispositif ATS ou compatible ATS permet aux utilisateurs de communiquer au moyen d'un message texte par une ligne téléphonique. Le symbole ATS indique la disponibilité d'un dispositif utilisé avec le téléphone et permettant la communication avec et entre des personnes malentendantes et sourdes et des personnes entendant. Un téléphoniste spécial peut faciliter la communication avec des personnes entendant qui n'ont pas d'ATS.

### **CART**

La communication accessible par la traduction en temps réel (CART) fournit un texte visuel avec une traduction quasi instantanée du langage parlé. Le fournisseur de service CART tape les mots prononcés par l'orateur sur une machine sténographique branchée à un ordinateur doté d'un logiciel traduisant le code sténographique en anglais. La traduction peut être lue sur l'écran de l'ordinateur et pour les groupes plus importants, le texte CART peut être affiché sur un grand écran vidéo ou projeté sur le mur. Le service CART peut être fourni à distance par Internet et une liaison téléphonique.

### **Chiens pour personne malentendante**

Les chiens pour personne malentendante sont spécialement dressés pour avertir les personnes malentendantes des sons qui se produisent dans leur milieu comme les sonnettes de porte, les avertisseurs d'incendie et les téléphones.

### **Conception universelle (Wikipedia Encyclopedia)**

La conception universelle, sous-entendant la « conception inclusive » et la « conception pour tous », est une approche de la conception de produits, de services et d'environnements qui sont utilisables par le plus grand nombre possible de personnes, quels que soient l'âge, la capacité ou les circonstances. Elle est directement liée au concept politique d'une société inclusive – qui n'exclue personne – et son importance a été reconnue par les secteurs gouvernementaux, commerciaux et industriels. La conception universelle est un paradigme relativement nouveau qui émerge de la conception « sans obstacle » ou « accessible » et de la « technologie d'aide ». La conception universelle s'efforce d'être une solution globalisante qui aide tout le monde, pas uniquement les personnes handicapées, qui fait partie de la vie quotidienne et qui est omniprésente dans notre environnement.

### **C.U. – Voir conception universelle**

#### **Dispositifs avertisseurs**

Dispositifs servant à signaler la sonnerie de la porte ou du téléphone ou d'autres sons forts à la maison ou au bureau, en changeant le signal sonore en signal visuel ou en vibrations, par exemple sonnerie d'alarme de porte ou appareil de surveillance sonore de bébé.

#### **Dispositifs facilitant l'écoute (DFE)**

Les DFE sont des dispositifs techniques qui facilitent la communication dans des environnements d'écoute difficiles. Ils sont utilisés pour réduire au minimum le bruit, l'écho et la distorsion lorsqu'une personne malentendante doit écouter le discours d'orateurs éloignés ou dans un milieu bruyant. (P. ex. systèmes IR, systèmes MF).

### **Dispositifs téléphoniques**

Dispositifs servant à faciliter la communication téléphonique comme les amplificateurs de volume, les amplificateurs de sonneries, l'afficheur d'appel et les ATS.

### **Information par symboles**



Le plus précieux atout dans la société moderne est l'information; pour une personne handicapée, elle est essentielle. Par exemple, les symboles peuvent être apposés sur les panneaux de signalisation ou sur les plans d'étage pour indiquer l'emplacement des postes d'information ou de sécurité, l'emplacement de l'information ou de la documentation plus spécifique concernant les aménagements d'accès et les services comme les documents en « GROS CARACTÈRES », les enregistrements sur cassettes audio de documents ou les visites guidées avec interprètes gestuels.

### **Interprète gestuel**



Les interprètes gestuels facilitent la communication entre les personnes sourdes et les personnes entendant par leur connaissance du langage gestuel et de la culture des sourds.

### **Lecture labiale**

La lecture labiale (souvent appelée lecture sur les lèvres) est la capacité de comprendre le discours 1) en surveillant les mouvements de la bouche de l'orateur, 2) en observant toutes les autres indications visibles comme les expressions du visage et la gestuelle et 3) en utilisant le contexte du message et de la situation.

### **Malentendant**

Une personne est malentendante si elle a une déficience auditive et que son mode de communication habituel est le langage parlé. Cette définition inclut un large éventail de déficiences, y compris les adultes devenus sourds et les personnes devenues sourdes dans l'enfance et éduquées oralement.

### **Sourd (S majuscule)**

Terme utilisé pour qualifier les membres d'un groupe sociolinguistique et culturel dont le mode de communication préféré est le langage gestuel.

### **sourd (s minuscule)**

Terme utilisé pour décrire des personnes ayant une déficience auditive apparue à un âge précoce et qui ont une audition résiduelle faible ou inexistante. Le mode de communication qu'elles préfèrent est la parole et la lecture labiale.

### **Sous-titrage**

Le sous-titrage est une interprétation en texte des messages sonores (sons, voix) sur une vidéo ou une émission de télévision. Le sous-titrage peut être codé (apparaissant lorsqu'il est activé par une télécommande ou un autre dispositif), en clair (présent à l'écran sans devoir être activé par un dispositif) ou en temps réel (affiché à l'écran à l'aide de la technologie assistée par ordinateur).

### **Sous-titrage codé (CC)**

**CC** Ce symbole indique la possibilité d'afficher ou non les sous-titres d'une émission de télévision ou d'une vidéo. Les téléviseurs qui ont un décodeur intégré ou séparé sont équipés pour afficher le dialogue d'émissions sous-titrées au choix du téléspectateur. En outre, les vidéos qui font partie d'expositions peuvent offrir des sous-titres codés en utilisant le symbole donnant instruction d'appuyer sur un bouton pour obtenir le sous-titrage.

### **Sous-titrage en clair (OC)**

**OC** Ce symbole indique que les sous-titres, qui transposent le dialogue et les sons en texte imprimé, sont toujours affichés sur la vidéo, le film ou l'émission de télévision. Beaucoup de personnes malentendantes et de personnes dont la langue seconde est l'anglais préfèrent le sous-titrage en clair. De plus, il aide tout le monde dans des milieux bruyants.

### **Systèmes à boucle d'induction**

Les systèmes à boucle d'induction sont constitués d'un fil (ou d'un fin coussinet en boucle) qui est placé autour de la zone d'écoute, d'un amplificateur spécial et de microphones. Les signaux vocaux sont amplifiés et transportés dans le fil en boucle. Le champ d'énergie magnétique ainsi créé est détecté et amplifié par le « télécapteur » ou par le circuit de commutation téléphonique commun dans de nombreux appareils auditifs, les

implants cochléaires et les récepteurs à boucle d'induction. Le résultat final est une reproduction amplifiée de grande qualité du discours original. L'intelligibilité est grandement améliorée parce que la distance entre l'orateur et le ou les auditeurs est pontée et que le bruit de fond est réduit. La boucle d'induction est disponible sous trois formes : 1) un système câblé intégré dans les murs d'une salle de réunion, 2) un système portable qui peut être déplacé d'une pièce à une autre, au besoin et 3) une version portable réduite utilisée aux comptoirs de service à la clientèle.

### **Systèmes à infrarouge (IR)**

Semblables aux systèmes à MF, mais au lieu d'une fréquence radio, les systèmes à IR utilisent le spectre de lumière invisible à l'œil nu pour transmettre les sons. Avec ce procédé, la voie entre la source et le récepteur ne doit pas être obstruée.

### **Systèmes à modulation de fréquence (MF)**

Les systèmes à MF sont des dispositifs facilitant l'écoute (DFE) qui fonctionnent comme un poste de radio miniature sur une fréquence de diffusion qui transporte la voix d'un orateur directement dans le casque d'écoute de l'utilisateur.

### **Systèmes d'amplification du champ sonore**

[Traduction] Les systèmes d'amplification du champ sonore amplifient et diffusent la voix de l'instructeur par des haut-parleurs fixés sur les murs ou au plafond. Le système est constitué d'un microphone ou transmetteur MF, d'un amplificateur et d'un ou plusieurs haut-parleurs. Un haut-parleur peut également être placé près de l'étudiant. Les haut-parleurs créant le champ sonore doivent être disposés stratégiquement pour que le système bénéficie au maximum à l'étudiant. Le système devrait être installé sous la supervision d'une personne experte en acoustique des salles.

(Source : Northeast Technical Assistance Center, Rochester Institute of Technology : <http://www.netac.rit.edu/publication/tipsheet/alds.html> )

### **Systèmes facilitant l'écoute**



Ces systèmes transmettent un son amplifié par des appareils auditifs, des casques d'écoute ou d'autres dispositifs. Ils comprennent les systèmes à infrarouge, à boucle d'induction et à MF. Des systèmes peuvent être offerts par les mêmes fournisseurs d'équipement qui servent les conférences et les réunions.

### **Télécapteur (T-switch)**



Le télécapteur (parfois appelé « phono-capteur ») est un dispositif qui se trouve sur un appareil auditif. Une fois activé, le « télécapteur » émet un champ électromagnétique rendant l'appareil compatible avec certains téléphones et avec une variété de dispositifs facilitant l'écoute.

### **Téléphone à commande de volume**

Ce symbole indique l'emplacement de combinés téléphoniques avec son amplifié et/ou commande de volume ajustable.

Courtoisie de Graphic Artists Guide

(<http://www.gag.org/resources/das.php>)

Remerciements spéciaux à National Endowment for the Arts

Aide à la conception graphique par la Society of Environmental Graphic Design

Consultante : Jacqueline Ann Clipsham

© copyright 1995 – 2002, Graphic Artists Guild





2415 Holly Lane, Suite 205, Ottawa (Ontario) K1V 7P2

Voix : 613-526-1584

ATS : 613-526-2692

Télécopieur : 613-526-4718

Sans frais : 1-800-263-8068 (au Canada seulement)

Courriel : [chhanational@chha.ca](mailto:chhanational@chha.ca)