

Guide des mesures d'urgence

**ADAPTÉES POUR LES PERSONNES
SOURDES OU MALENTENDANTES**

Guide à l'usage des citoyens sourds, malentendants ou atteints de surdi-cécité



// Comité de production du guide

Ce guide a été réalisé par le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS), grâce à la collaboration de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et du ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP).



Coordination des travaux et rédaction:

Vanessa Thomas-Pérugien

Révision linguistique :

Services Linguistiques CB

Révision graphique :

Signé Gagné



Signé.

Commentaires et suggestions :

Toute personne qui souhaite soumettre des commentaires ou proposer des modifications en vue de la bonification de ce document est invitée à le faire par courriel (texte ou vidéo LSQ) à l'adresse : info@reqis.org

Courrier :

2494, boul. Henri-Bourassa Est – Bureau 202
Montréal (Québec) H2B 1T9

Dans le présent document, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.



Dans le présent guide, le terme employé « personnes sourdes et malentendantes » représenté par le sigle PSM n'est pas exclusif à elles seules :

Les personnes vivant avec une surdicécité, tel que le syndrome de Usher, ainsi que les aînés qui perdent l'audition avec l'âge sont également considérés comme faisant partie de la communauté des personnes sourdes et malentendantes.

Table des matières

// Guide

Mot de la présidente	4
Message des ministres Guilbault et Carmant La sécurité de tous, une priorité	5
Remerciements	6
À qui s'adresse ce guide	7
Objectifs visés par ce guide	8
Retour sur les derniers sinistres au Québec et leurs impacts sur les personnes sourdes ou malentendantes	9
Statistiques	10
Les personnes sourdes ou malentendantes dans les 4 dimensions de la sécurité civile	11
Fiche pratique #1 : Que faire...pour se préparer	13
Fiche pratique #2 : Que faire...pendant un sinistre	14
Fiche pratique #3 : Que faire...en cas d'évacuation	15
Fiche pratique #4 : Que faire...en cas de confinement	16
Fiche pratique #5 : Que faire...en cas de panne d'électricité prolongée	17
Fiche pratique #6 : Que faire...en cas d'avis d'ébullition	19
Fiche pratique #7 : Que faire...en cas d'avis de non-consommation ou non-utilisation de l'eau	20
Fiche pratique #8 : Que faire...en cas de pandémie	21
Fiche pratique #9 : Que faire...après un sinistre	22
CONCLUSION	23
LEXIQUE	24
RÉFÉRENCES	27
TROUSSE À OUTILS	29
Documentation	29
pictogrammes	30

// Mot de la présidente

À titre d'organisme provincial et pivot des revendications des organismes œuvrant auprès de la communauté sourde et malentendante, le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS) est fier de vous présenter le guide des mesures d'urgence adaptées pour les personnes sourdes et malentendantes. Ce travail concret a pu être réalisé grâce à une subvention de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique du Québec.

La coordonnatrice, Vanessa Thomas-Pérugien, a dirigé ce dossier épineux avec doigté. Certes, elle a été épaulée par une équipe chevronnée et dévouée, soit le personnel du ReQIS, quelques membres du conseil d'administration du ReQIS et quelques membres bénévoles partenaires.

Le conseil d'administration est fier que ce guide voie enfin le jour, car les enjeux d'accessibilité communicationnelle avaient fait l'objet d'un rapport par l'ancien Centre québécois de la déficience auditive (CQDA)¹ auprès de la Commission Nicolet, suite à la crise du verglas en 1998, dont les recommandations étaient malheureusement restées sans suite.

Or, depuis quelques années, les humeurs de Dame nature ont souvent mis les individus à l'épreuve en les confrontant aux dangers lors d'inondations, de tornades, de verglas et de pannes d'électricité prolongées ou encore, comme nous le vivons mondialement, lors de pandémie. En dépit de nouvelles recommandations auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux en 2018, le ReQIS a constaté des faiblesses dans le dernier plan d'action à l'égard des personnes handicapées et plus spécifiquement pour les personnes sourdes et malentendantes. C'est la raison pour laquelle ce projet a vu le jour : le ReQIS désirait assurer la sécurité et l'autonomie des Sourds et malentendants face aux sinistres.

Ce document, qui pourra servir de référence pour les acteurs principaux et ceux qui sont victimes des catastrophes naturelles, s'accompagne d'une trousse à outils dont : un guide à l'attention des personnes sourdes et malentendantes écrit et interprété en langue des signes québécoise ; un mini-guide à l'attention des personnes sourdes et malentendantes, constitué de fiches pratiques des mesures et consignes de sécurité les plus fréquemment transmises à la population lors de sinistres ; une carte de communication adaptée ainsi que des références vers des ressources d'intérêt.

Au nom du conseil d'administration, nous vous souhaitons une agréable lecture et espérons que vous serez les multiplicateurs de ce guide.

Sachez que la vie de chacun vaut son pesant d'or et, grâce à vous, nous éviterons des pertes humaines et contribuerons à une plus grande résilience des communautés sourdes et malentendantes.

Hélène Hébert
Présidente du conseil d'administration

¹ Devenu le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)



Geneviève Guilbault

Vice-première ministre,
ministre de la Sécurité publique
et ministre responsable de la région
de la Capitale-Nationale



Lionel Carmant

Ministre délégué à la Santé
et aux Services sociaux

La sécurité de tous, une priorité

Ce guide est un outil précieux pour veiller à votre sécurité en cas de sinistres. Il propose des moyens d'intervention concrets lors de situations d'urgence, et peut même aider à sauver des vies.

Cet outil pratique et la trousse qui l'accompagne vous fourniront des conseils de sécurité ciblés pour les divers sinistres ainsi que sur les moyens de communication adaptés disponibles. Il s'inscrit également dans l'air du temps, puisqu'une section fait référence aux bons gestes à adopter en cas de pandémie.

La réalisation de ce guide est le fruit du travail du Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS). Le gouvernement du Québec est fier d'y avoir collaboré.

Notre gouvernement se réjouit qu'un tel guide fasse maintenant partie des documents de référence de la sécurité civile du Québec. Il reflète notre préoccupation constante de rendre l'information accessible et d'assurer la sécurité et le bien-être de tous nos concitoyens et concitoyennes.

Bonne lecture!

// Remerciements

De nombreux acteurs ont collaboré à la production de ce document.

Il convient de souligner le soutien de l'Office des personnes handicapées du Québec qui a octroyé la subvention permettant la réalisation de ce document. Le ReQIS remercie particulièrement Mme Marie-Andrée Gilbert (ReQIS) et Mme Geneviève Deguire (ReQIS) pour les travaux de recherche qui ont mené au soutien financier ce projet.

Un comité a été formé afin d'en assurer la pertinence du contenu. Ce comité s'est réuni à plusieurs reprises entre septembre 2019 et février 2020.

Membres du comité :

Rosalie Labelle-Vincent

// Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

Patrick Lazure

// Maison des Sourds, Montréal

Yvon Mantha

// Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)

Lynda Paradis

// Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)

Shanna Sarrazin-Laverdure

// Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)

Charline Savard

// Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

Le ReQIS remercie chacun des membres pour leur collaboration ainsi que toutes les personnes qui ont apporté des commentaires lors des consultations faites tout au long du processus.

Enfin, le ReQIS remercie tous les partenaires dont les contributions ont permis d'apporter des améliorations notables au document et à la trousse à outils qui l'accompagne, notamment le CISSS des Laurentides; le ministère de la Sécurité publique du Québec; Urgences-Québec et la Ville de Montréal (Direction de la Sécurité civile).

// Informations préliminaires

Ce projet constitue une collaboration entre l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP) et le comité des mesures d'urgence du Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS). Il s'insère dans une nouvelle démarche inscrite dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP) pour 2019-2020, et s'inscrit également en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.



i. À qui s'adresse ce guide ?

Ce guide se veut un outil informatif et pratique pour l'ensemble des personnes sourdes, malentendantes ou vivant avec une surdicécité (par ex., le syndrome de Usher) au Québec.

Les citoyens sourds et malentendants sont vivement invités à le consulter et à utiliser les outils adaptés qui leur sont proposés afin d'être non seulement mieux outillés pour faire face à des mesures d'urgence ou des sinistres, mais aussi afin d'être davantage acteur de leur propre sécurité et résilience.

Informations préliminaires

ii. Objectifs visés par ce guide

Du point de vue stratégique, ce guide s'inscrit dans une démarche de gestion inclusive, en vue d'une augmentation de la résilience de la communauté en cas de situations d'urgence ou de sinistres majeurs.

Il cadre également avec la deuxième orientation de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (2007), qui préconise une approche plus inclusive et proactive de la part des ministères et organismes publics afin d'éviter de placer les personnes en situation de double handicap par manque d'accès à l'information essentielle lors de sinistres.

Du point de vue pratique, les mesures d'adaptation proposées s'inscrivent dans les quatre dimensions de la Loi sur la sécurité civile du Québec (prévention, préparation, intervention et rétablissement) et ont pour objectif :

A.
D'accroître la sécurité et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes pendant un sinistre tout en tenant compte de la diversité du spectre des besoins et moyens de communication des personnes sourdes et malentendantes.

B.
D'optimiser la participation sociale² des personnes sourdes et malentendantes afin de leur permettre d'avoir un meilleur contrôle, non seulement sur leur sécurité et leur prise de décision, mais aussi sur leur environnement, lors de situations d'urgence.

C.
De valoriser l'inclusion.

² Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, 2007 (p.8)



iii. Retour sur les derniers sinistres au Québec et leurs impacts sur les personnes sourdes et malentendantes

Lors de la crise du verglas de 1998, la communauté sourde, malentendante et sourde-aveugle a été surprise par l'absence de mesures adéquates en place afin de communiquer avec elle ou de leur permettre d'accéder à l'information.

« Nous avons été touchés par la crise du verglas. Nous étions en campagne, sans électricité ni eau avec deux jeunes enfants. Nous pouvions obtenir des informations via la radio de la voiture, mais je n'entends pas assez bien. J'ai dû me fier à mon conjoint (qui lui est entendant) pour les informations. Un service texto (comme pour les avertissements météo d'Environnement Canada) serait tellement aidant. Autrement, je dépends de mon entourage. »

(Johanne L., 2019)

« En cas de sinistre, pour avoir l'information, nous sommes dépendants de l'électricité et de l'internet car nous ne possédons plus de ligne téléphonique mais uniquement cellulaire. »

(Anonyme, 2019)

En août 1998, le Centre québécois de la déficience auditive (CQDA) présentait un mémoire devant la Commission Nicolet, intitulé « Pour un plan d'urgence adapté – Mémoire sur les besoins en mesures d'urgence des personnes sourdes et malentendantes du Québec ».

Le constat de l'époque visait à sensibiliser les instances gouvernementales des mesures à adopter pour écarter les dangers causés spécifiquement par les lacunes d'accessibilité communicationnelle.

Informations préliminaires

iv. Statistiques

Selon l'Organisation mondiale de la santé⁴ (OMS), plus de 466 millions de personnes vivraient avec une déficience auditive à travers le monde. L'organisation souligne par ailleurs que ce chiffre est en constante augmentation et que d'ici à 2050, 1 individu sur 10 vivrait avec une déficience auditive.

Toujours selon l'OMS, l'accroissement constant de la population mondiale doublé de l'allongement de la durée de vie sont des facteurs inévitables; en plus d'autres facteurs de risque tels que l'exposition excessive au bruit, certaines maladies (oreillons, rougeole), médication toxique pour l'audition (ototoxique).

Dans les faits, il est extrêmement difficile de connaître le nombre exact de Sourds et Malentendants. Au Québec, selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité, de 2017⁵ (Statistique Canada), le nombre de personnes âgées de 15 ans et plus ayant des troubles de l'audition représentait 182 830 individus, soit 17,4% de la population québécoise ayant une incapacité. De ce nombre, 52,6% ont déclaré que leurs besoins en aides techniques à l'audition étaient non comblés.

Mais, il est important de noter que ces données ne prennent pas en considération le nombre d'individus qui ne s'identifient pas comme ayant une incapacité, ni le nombre croissant d'ainés qui, avec l'âge, perdent de plus en plus leurs facultés auditives. Or, selon les dernières données du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) sur les aînés au Québec⁶, en 2017, le nombre de Québécois âgés de 50 ans et plus représentait 3,4 millions d'individus, dont 1,6 million étaient âgés de 65 ans et plus. Par ailleurs, selon les scénarios de référence sur l'évolution démographique de l'Institut de la statistique du Québec, la population des aînés devrait représenter 25% de la population québécoise d'ici 2031.

4 <https://bit.ly/2ZcYCP6>

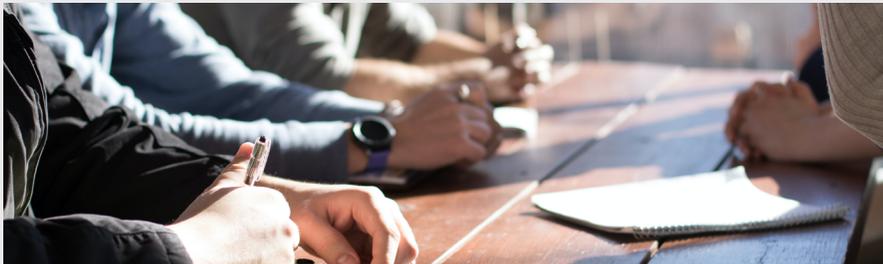
6 <https://bit.ly/3i2esVu>

5 <https://bit.ly/2VO1a5r>

7 <https://bit.ly/2CA6l24>

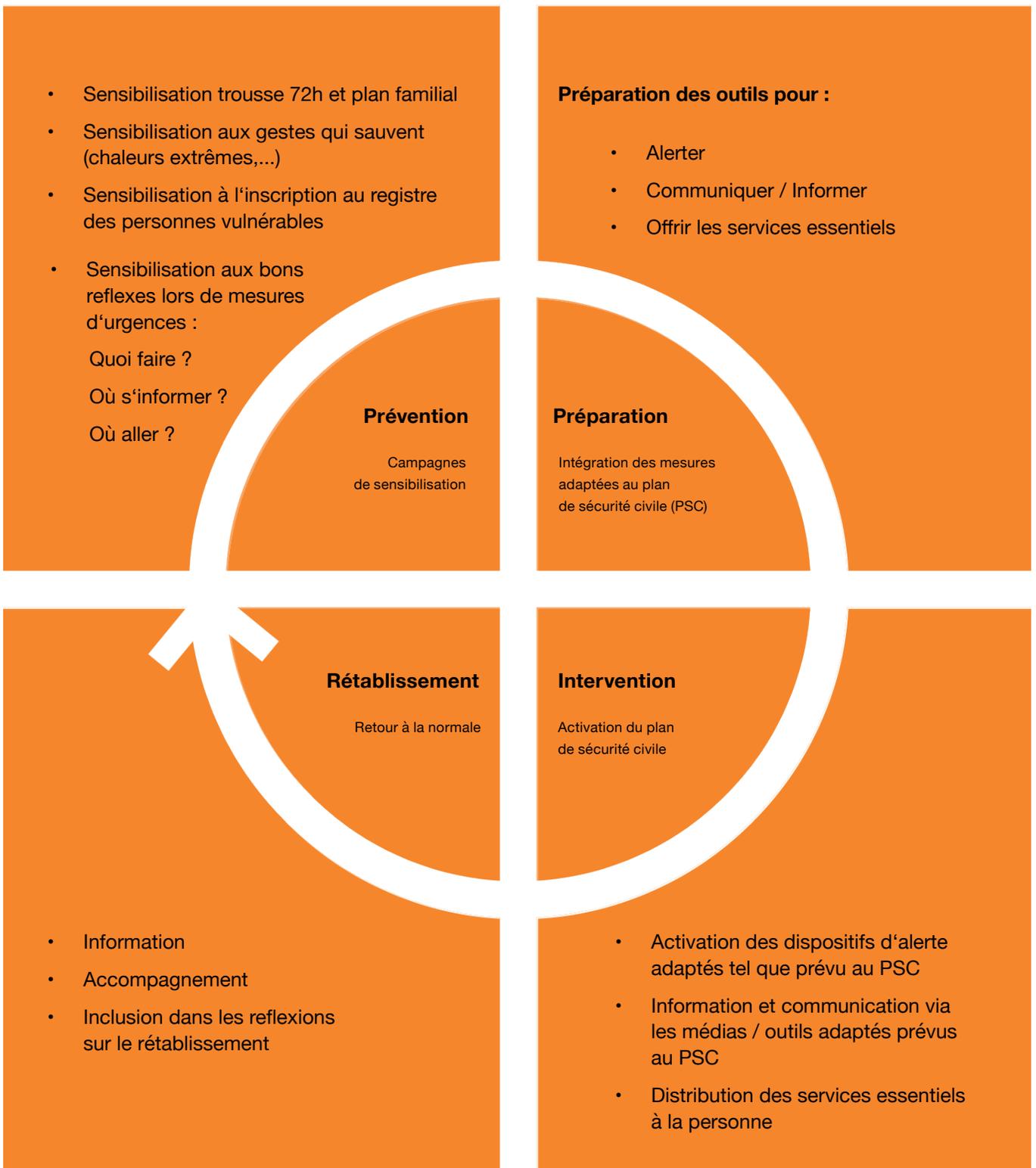
// Les personnes sourdes et malentendantes dans les 4 dimensions de la sécurité civile

Dans cette section, nous vous proposons des fiches pratiques⁸ qui s'inscrivent dans les quatre dimensions de la Sécurité civile (prévention, préparation, intervention, rétablissement) et qui visent à vous aider à améliorer votre état de préparation en cas de sinistre ainsi que votre résilience.



⁸ Source : Urgence-Québec, <https://www.urgencequebec.gouv.qc.ca/>

Les 4 dimensions de la sécurité civile



// Fiche #1 : Que faire pour se préparer

Le ministère de la Sécurité publique du Québec rappelle qu'en cas d'urgence ou de sinistre, en tant que citoyen, il vous revient d'accomplir les premiers gestes pour assurer votre propre sécurité, celle de votre famille et la sauvegarde de vos biens.

Le premier élément pour vous protéger, vous et votre famille, est de vous préparer !

— Pour une bonne préparation :

- Procurez-vous une trousse 72h ;
- Préparez votre plan familial d'urgence
- Renseignez-vous sur les gestes qui sauvent lors de risques particuliers tels que des pannes d'électricité, des vents violents, des chaleurs accablantes, du froid extrême, des risques de tremblement de terre, etc. ;
- Inscrivez-vous au registre des personnes à besoins particuliers auprès du CLSC et de votre ville, afin de permettre aux services responsables de la sécurité des personnes (par ex., pompier, police) de mettre en place les mesures adéquates pour vous rejoindre et vous informer lors de mesures d'urgence ;
- Inscrivez-vous au T911 <https://www.textwith911.ca/fr/accueil/> pour pouvoir contacter les urgences par message texte ;
- Développez de bons réflexes lors de mesures d'urgence en vous renseignant à l'avance sur : Quoi faire ? Où s'informer ? Où aller ?
- Selon les possibilités, devenez vous-même bénévole en vous impliquant au sein d'une organisation bénévole active en sécurité civile (Ambulance Saint-Jean, la Croix-Rouge, l'Armée du Salut, l'Association québécoise des bénévoles en recherche et sauvetage, etc.).

Trousse 72h, Plan familial : <https://bit.ly/3i1YzOL>
Risques particuliers : <https://bit.ly/3a92JPO>



Fiche pratique

// Fiche #2 : Que faire pendant un sinistre

Dans les quelques minutes ou heures qui suivent un sinistre, les opérations de secours vont s'organiser. Pendant cette phase d'intervention qui peut durer de quelques heures à plusieurs jours :

— Restez en sécurité :

- Respectez les consignes de sécurité données par les autorités

— Informez-vous⁹ :

- Restez informé sur l'état de la situation : site internet et page Facebook de la ville, affichage à l'hôtel de ville et au centre d'accueil aux sinistrés, ligne info urgence de la ville (si adapté), Urgence Québec;
- Lors d'événements liés à la météo : suivez les bulletins météorologiques d'Environnement Canada;
- Participez aux assemblées d'information publique. Faites part de votre présence à la municipalité à l'avance pour assurer la mise en œuvre de moyens adaptés à l'accessibilité communicationnelle;
- Suivez les conférences de presse organisées par la ville;
- Si vous évacuez par vos propres moyens, pensez à **toujours** le signaler à votre municipalité (en personne au centre de services aux sinistrés avant de partir, par téléphone, par courriel ou par message privé sur la page Facebook de la municipalité).

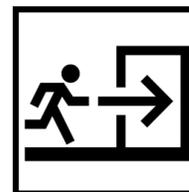
— Recevez les services essentiels :

- Rendez-vous au centre de services aux sinistrés afin de vous enregistrer auprès de la ville et auprès de la Croix-Rouge au besoin. Faites part de votre situation et de vos besoins immédiats (hébergement, habillement, alimentation, services médicaux...);
- Participez aux rencontres amicales organisées par les services de santé pour permettre de réduire le stress éventuel généré par l'événement.

— Faites appel à votre réseau d'entraide :

- Si vous devez évacuer votre logement : n'hésitez pas à faire appel à votre réseau de famille ou d'amis pour vous accueillir le temps de pouvoir réintégrer votre logement.

⁹ Voir section des références



// Fiche #3 : Que faire en cas d'évacuation

Vous pourriez être amené à évacuer votre domicile par vous-même ou sur indication des autorités si votre sécurité est compromise.

Si il y a un danger immédiat :

- Restez calme ;
- Rassemblez vos proches et sortez rapidement pour vous mettre à l'abri ;
- Refermez les portes derrière vous ;
- Signalez-vous aux équipes de secours (pompiers, police).

Si le danger n'est pas immédiat :

1) EMPORTEZ :

- Votre trousse d'urgence ;
- Vos médicaments et ordonnances ;
- Quelques habits et produits d'hygiène.

2) FERMEZ :

- Les arrivées d'eau et de gaz ;
- Vos portes à clé.

3) RENDEZ-VOUS :

- Au centre d'accueil aux sinistrés de votre municipalité ;
- Chez la famille, des amis.

4) PREVEENEZ :

- La ville que vous êtes en sécurité chez vos proches (en personne ou par téléphone) ;
- Vos proches que vous êtes en sécurité chez des amis ou au centre de services aux sinistrés de la Ville.

5) INFORMEZ-VOUS :

- Suivez l'état de la situation aux informations sur internet, à la télévision, à la radio ou au 311, selon le moyen le mieux adapté ;
- Attendez que les autorités vous disent que vous pouvez retourner chez vous.



Fiche pratique

// Fiche #4 : Que faire en cas de confinement

Différentes situations d'urgence pourraient amener les autorités à vous demander de vous confiner. Cela signifie que pour des raisons de sécurité, vous devez absolument rester dans le bâtiment où vous êtes, ou rapidement entrer dans le bâtiment le plus proche.

Le confinement peut être ordonné en cas de :

- Incendie majeur avec fumées irritantes à proximité;
- Événement impliquant des produits chimiques;
- Vent violent, tornade, et autres événements climatiques;
- Risque d'explosion;
- Intervention policière.

1) PROTÉGEZ-VOUS :

- Restez chez vous ou entrez immédiatement dans le bâtiment le plus proche de vous;
- Fermez toutes les portes et fenêtres;
- Coupez la ventilation.

2) NE SORTEZ PAS :

- Rassurez-vous, vos proches sont eux aussi confinés et en sécurité;
- Attendez que les autorités disent que la situation est rétablie.

3) INFORMEZ-VOUS :

- Suivez l'état de la situation sur internet, à la télévision, à la radio ou au 311, selon le moyen le mieux adapté.

En cas de présence de produits chimiques :

- Calfeutrez les portes et fenêtres avec du ruban adhésif;
- Éteignez et fermez tous les appareils qui prennent de l'air extérieur, tels qu'une hotte, un climatiseur, une thermopompe, un échangeur d'air, ou une sècheuse;
- Bouchez toutes les prises d'air de ces appareils avec des chiffons humides pour empêcher les gaz toxiques d'entrer dans le bâtiment.



// Fiche #5 : Que faire en cas de panne d'électricité prolongée

Les pannes d'électricité sont souvent causées par le mauvais temps (vent violent, pluie verglaçante, etc.). La plupart des pannes ne durent que quelques secondes à quelques minutes, mais il arrive parfois que la panne se prolonge durant plusieurs jours ou même plusieurs semaines.

Les pannes d'électricité sont un enjeu majeur pour les personnes sourdes, malentendantes ou vivant avec une surdité, car en plus du chauffage, de la lumière et de tous les équipements domestiques, il est difficile d'avoir l'information sur ce qu'il se passe, car la plupart des équipements de communication fonctionnent à l'électricité.

En termes de santé, les risques liés aux pannes d'électricité prolongées sont :

- L'hypothermie lorsqu'il fait très froid ;
- L'intoxication au monoxyde de carbone lorsqu'on ne prend pas les précautions nécessaires avec les appareils de chauffage ou de cuisson d'appoint ;
- Les intoxications alimentaires lorsque les aliments sont restés plus de 24h à 36h dans un réfrigérateur ou congélateur sans électricité.

1) PRÉVOYEZ AVANT :

- Votre trousse 72h ;
- Une source d'électricité de secours (par ex., une génératrice) ;
- Une source de chaleur alternative : poêle à bois, chauffage d'appoint à l'huile ou au gaz ;
- Vos réserves d'essence, gaz ou huile selon votre type de source de chaleur et/ou source d'électricité alternative ;
- Un endroit où vous rendre en cas de panne d'électricité : chez de la famille ou des amis ;
- Votre parcours d'évacuation sans lumières ni ascenseur ;
- De vous inscrire sur la liste des personnes à besoins particuliers des services incendie et du CLSC pour qu'ils puissent prendre les dispositions nécessaires pour vous informer et vous aider en cas de panne prolongée ;
- Un détecteur de monoxyde de carbone.



Fiche pratique

// Fiche #5 : Suite

2) PRENEZ DES PRÉCAUTIONS PENDANT :

- Évitez d'ouvrir trop souvent votre réfrigérateur ou votre congélateur pour permettre de conserver les aliments plus longtemps ;
- N'utilisez pas d'appareils prévus pour l'extérieur à l'intérieur ou dans votre garage (barbecue, réchaud au propane, génératrice, etc.) ;
- Si vous allumez des bougies : prenez garde de les placer de manière sécuritaire. Ne laissez jamais les bougies allumées en votre absence ;
- Baissez vos thermostats, débranchez vos appareils et éteignez toutes les lumières pour éviter la surcharge : gardez seulement une lampe branchée en position allumée afin de savoir lorsque l'électricité reviendra.

3) ÉVACUEZ SI NÉCESSAIRE (EN HIVER) :

- En hiver, si vous avez trop froid ou vous sentez que votre sécurité est compromise : ÉVACUEZ votre domicile ;
- Couper votre compteur électrique ;
- Coupez l'arrivée d'eau et videz les tuyaux ;
- Versez de l'antigel dans les toilettes, les éviers, lavabos ainsi que dans les conduites du lave-vaisselle et de la laveuse ;
- Selon l'endroit où vous vous rendez, prévenez les autorités ou vos proches que vous êtes en sécurité.

En hiver :

- Pour vous maintenir au chaud, portez plusieurs couches de vêtements et regroupez les occupants de la maison dans une même pièce
- Mangez régulièrement des collations riches en glucides comme les noix et les fruits secs
- Consommez des soupes et boissons chaudes (thé, lait, chocolat chaud)
- De temps en temps dans la journée, tirez la chasse d'eau et ouvrez les robinets pour laisser couler un peu d'eau afin d'éviter que les tuyaux gèlent.
- Bougez le plus possible.

4) PRENEZ DES PRÉCAUTIONS APRÈS :

- Si vous aviez évacué : réintégrez votre maison le jour afin de mieux identifier les éventuels problèmes ou dangers ;
- Rétablissez le courant en procédant par étape pour éviter la surcharge : commencez par le chauffage, patientez quelques minutes puis rebranchez votre réfrigérateur, et ainsi de suite jusqu'à rétablir tous vos appareils électriques ;
- Faites le tri dans votre réfrigérateur et votre congélateur : jetez toute nourriture totalement décongelée ou qui aura passé plus de 24h au-dessus de 4 degrés.



// Fiche #6 : Que faire en cas d'avis d'ébullition

Plusieurs circonstances pourraient causer une contamination de l'eau potable qui est une ressource indispensable pour les êtres humains (bris de conduite, inondation, parasites, produits chimiques).

Consommer de l'eau contaminée peut avoir des conséquences sur la santé et provoquer des nausées, vomissements ou autres troubles intestinaux.

Les autorités peuvent émettre trois types de restriction :

- Un avis d'ébullition de l'eau ;
- Un avis de non-consommation de l'eau ;
- Un avis de non-utilisation de l'eau.

EN CAS D'AVIS D'ÉBULLITION

1) PRÉVOYEZ AVANT :

- De l'eau en bouteille pour vous et vos animaux (2 litres par jour par personne pour 3 jours) ;
- Des contenants vides et propres à utiliser en cas de distribution d'eau en vrac par votre Ville ou par d'autres moyens.

3) UTILISEZ L'EAU BOUILLIE:

- Jusqu'à 3 jours au réfrigérateur, ou 24h à température de la pièce ;
- Pour vos boissons (jus, thé, café) ;
- Pour les aliments crus ou qui ne nécessitent pas de longue cuisson, notamment les aliments pour bébés ;
- Pour faire des glaçons ;
- Pour vous brosser les dents et rincer votre bouche ;
- Pour vos animaux.

2) PRENEZ DES PRÉCAUTIONS PENDANT:

- Faites bouillir l'eau du robinet à gros bouillons, pendant au moins une minute avant de la boire ; même si vous avez un adoucisseur ou un pichet filtrant.

4) PRENEZ DES PRÉCAUTIONS APRÈS :

- Attendez la levée officielle de l'avis d'ébullition avant d'utiliser à nouveau l'eau du robinet normalement ;
- Ouvrir tous les robinets d'eau froide et laisser couler quelques minutes pour vidanger la tuyauterie, y compris les robinets extérieurs et les boyaux d'arrosage.



Fiche pratique

// Fiche #7 : Que faire en cas de non-consommation ou non-utilisation de l'eau

Plusieurs circonstances pourraient causer une contamination de l'eau potable qui est une ressource indispensable pour les êtres humains (bris de conduite, inondation, parasites, produits chimiques).

Consommer de l'eau contaminée peut avoir des conséquences sur la santé et provoquer des nausées, vomissements ou autres troubles intestinaux.

Les autorités peuvent émettre 3 types de restriction :

- Un avis d'ébullition de l'eau ;
- Un avis de non-consommation de l'eau ;
- Un avis de non-utilisation de l'eau.

EN CAS D'AVIS DE NON-CONSOMMATION OU NON-UTILISATION DE L'EAU

1) EN CAS D'AVIS DE NON-CONSOMMATION :

- Utilisez uniquement de l'eau en bouteille ou de l'eau potable fournie par les autorités ou par d'autres moyens ;
- Utilisez l'eau du robinet **uniquement** pour le lavage du linge, de la vaisselle ;
- Sauf avis contraire, vous pouvez utiliser l'eau du robinet pour l'hygiène personnelle, à condition de faire bien attention de ne pas avaler l'eau.

2) EN CAS D'AVIS DE NON-UTILISATION :

- **L'eau du robinet ne doit absolument pas être utilisée ;**
- Unique exception : pour tirer la chasse d'eau des toilettes ;
- Utilisez uniquement de l'eau en bouteille ou de l'eau fournie par les autorités ou par d'autres moyens pour toutes autres utilisations domestiques (alimentation, hygiène personnelle, lavage du linge et de la vaisselle, lavage des surfaces).

3) PRENEZ DES PRÉCAUTIONS APRÈS :

- Attendez la levée officielle de l'avis d'ébullition avant d'utiliser à nouveau l'eau du robinet normalement.
- Ouvrir tous les robinets d'eau froide et laisser couler quelques minutes pour vidanger la tuyauterie (y compris les robinets extérieurs et boyaux d'arrosage).

// Fiche #8 : Que faire en cas de pandémie

On parle de pandémie lorsqu'une maladie se propage mondialement (par ex., la COVID-19) et entraîne des complications de santé chez un grand nombre d'individus.

Une pandémie peut avoir des conséquences importantes sur la santé et la vie quotidienne.

La consigne principale en cas de pandémie est de suivre attentivement les recommandations des autorités de la santé publique.

Vous pouvez suivre les quelques consignes générales suivantes :

— INFORMEZ-VOUS :

Restez informé sur l'état de la situation en consultant régulièrement les recommandations des services de santé publique

- Ministère de la Santé publique et des Services sociaux (MSSS);
- Santé Canada;
- Organisation mondiale de la santé (OMS).

Le lavage des mains efficace :

<https://bit.ly/31h5AFC>

Tousser ou éternuer sans contaminer :

<https://bit.ly/3hWbAcN>

— PRENEZ VOS PRÉCAUTIONS :

- Lavez souvent vos mains avec de l'eau et du savon;
- Nettoyer votre environnement à l'aide de produits désinfectants à usage domestique;
- Évitez d'entrer en contact avec des personnes infectées pour éviter d'être contaminé;
- Toussez et éternuez dans votre coude pour éviter de contaminer d'autres personnes;
- Surveillez l'apparition éventuelle des symptômes décrits par les services de santé publique : en cas de doute, appelez Info-Santé au numéro 811;
- Si vous tombez malade : restez à la maison pour ne pas contaminer d'autres personnes;
- Si votre état s'aggrave ou si vous figurez parmi les personnes à risque de complications désignées par les autorités de la santé publique, appelez Info-Santé, au numéro 811, consultez un professionnel de la santé ou rendez-vous aux urgences. Si des cliniques médicales spéciales ont été ouvertes par les autorités de la santé pour traiter les personnes malades, rendez-vous dans l'une d'elles pour obtenir les soins appropriés.



Fiche pratique

// Fiche #9 : Que faire après un sinistre

— INFORMEZ-VOUS :

- Restez informé sur l'état de la situation ;
- Renseignez-vous sur les programmes d'aide financière disponibles auprès de la Ville, auprès de la Croix-Rouge et auprès du ministère de la Sécurité publique du Québec ;
- Participez aux assemblées d'information publique pour connaître les étapes à suivre. Faites part de votre présence à la municipalité à l'avance pour assurer la mise en œuvre de moyens adaptés à l'accessibilité communicationnelle.

— FAITES APPEL À VOTRE RÉSEAU D'ENTRAIDE :

- Si votre logement est endommagé : n'hésitez pas à faire appel à votre réseau de famille ou d'amis pour vous aider lors de la réintégration dans votre logement.

— DEMANDEZ DU SOUTIEN :

- N'hésitez pas à demander les services d'accompagnement pour vous aider dans vos démarches administratives ;
- Participez aux rencontres amicales organisées par les services de santé pour permettre de réduire le stress éventuel généré par l'événement.

— PARTICIPEZ AUX RENCONTRES PUBLIQUES :

- À titre de citoyen, participez aux rencontres publiques de retour sur expérience afin de pouvoir partager ce que vous avez vécu et y apporter vos suggestions d'amélioration. Faites part de votre présence à la municipalité à l'avance pour assurer la mise en œuvre de moyens adaptés à l'accessibilité communicationnelle.

// Conclusion

Face à l'accroissement des risques et des catastrophes, il importe de contribuer à une plus grande résilience de la communauté et de s'assurer de la sécurité de tous les citoyens en favorisant l'inclusion, l'accessibilité communicationnelle et le bien-être.

Ce document entend contribuer à soutenir une approche intégrée et inclusive de la sécurité civile. Pour ce faire, le ReQIS encourage l'ensemble des parties prenantes à utiliser ce guide et à le partager largement avec leur réseau.

Enfin, le ReQIS invite les lecteurs non seulement à transmettre leurs commentaires, mais aussi à lui faire part des moyens par lesquels le ReQIS peut les soutenir pour améliorer le présent document ainsi que l'accessibilité communicationnelle, l'état de préparation et la résilience des communautés sourdes et malentendantes au Québec face aux sinistres.

Vous pouvez soumettre vos commentaires ou proposer des modifications en vue de la bonification de ce document par courriel (texte ou vidéo LSQ) à l'adresse : **info@reqis.org**

// Lexique

i. Sigles et acronymes :

CRTC : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

LÉ : langue écrite (français – anglais)

LO : Langue orale (français; anglais)

LS : Langue des signes

- **ASL :** American Sign Language (Langue des signes américaine)
- **LSA :** Langues des signes autochtones
- **LSQ :** Langue des signes québécoise
- **LSQT :** Langue des signes québécoise tactile

MSP : Ministère de la Sécurité publique du Québec

OPHQ : Office des personnes handicapées du Québec

PSM : Personnes sourdes et malentendantes

ReQIS : Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes

SRI : Services régionaux d'interprétation

ii. Définitions

ATS : Appareil de télécommunication pour Sourd (téléscripteur)

- Appareil muni d'un écran et d'un clavier, qui permet aux utilisateurs d'envoyer des messages écrits via une ligne téléphonique.
- Les utilisateurs peuvent l'utiliser de manière directe et autonome (d'un ATS à un autre ATS), ou ils peuvent composer le 711 pour bénéficier de l'assistance d'un(e) téléphoniste (service de relais téléphonique)..

À noter que tous les centres 911 du territoire québécois sont équipés d'appareils ATS, de sorte que les utilisateurs peuvent directement composer le 911 sur leur appareil pour être directement mis en lien avec un téléphoniste des services d'urgence.

SRT : Service de relais téléphonique. Permet aux utilisateurs de bénéficier de l'assistance d'un(e) téléphoniste (service 711). Le CRTC¹⁰ exige deux types de services de relais téléphoniques :

- Le service de relais par téléscripteur (ATS) : offert à tous les abonnés d'un service de téléphonie résidentielle au Canada. Durant un appel par service de relais par téléscripteur, une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole peut utiliser un téléscripteur pour communiquer avec un téléphoniste en composant le 7-1-1. Un téléscripteur est un téléphone-machine à écrire hybride qui transmet des messages textes à un autre téléscripteur sur le réseau téléphonique. Également, un interlocuteur peut communiquer avec une personne ayant une déficience auditive en composant le numéro sans frais 1-800-855-0511 pour joindre un téléphoniste.
- Le service de relais IP : offert à tous les abonnés à un service de téléphonie résidentielle ou mobile au Canada. Dans le cadre d'un appel par service de relais IP, une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole utilise un appareil relié à internet (par ex., un ordinateur, un ordinateur portable, une tablette numérique ou un téléphone cellulaire) pour communiquer avec le téléphoniste en ouvrant une session dans le portail en ligne du fournisseur du service de relais IP. Un correspondant peut également communiquer avec la personne ayant une déficience en composant un numéro sans frais pour joindre un téléphoniste du service de relais IP.

¹⁰ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes: <https://bit.ly/3dtKzK5>

Lexique

SRV : Système de relais vidéo :

Permet aux individus d'utiliser une langue des signes pour communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux. L'utilisateur en langue signée communique avec l'interprète vidéo du SRV. L'interprète vidéo établit alors la communication téléphonique avec l'autre partie et assure le relais entre la communication en langue des signes et la communication vocale, et vice versa. Le service est disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine¹⁰.

Syndrome de Usher :

Le syndrome de Usher est une maladie héréditaire dégénérative rare caractérisée par une surdité accompagnée d'une rétinite pigmentaire pouvant mener à la cécité. En raison de la baisse graduelle de la vision ainsi que du champ de vision, la personne sourde vivant avec ce syndrome aura de plus en plus de difficultés à lire sur les lèvres ou à tenir une conversation rapprochée en langue des signes. Entre 3% et 6% des membres de la communauté sourde vivent avec le syndrome de Usher, soit 1 personne sur 25 000 au Québec.

Les symptômes du syndrome de Usher : une démarche hésitante et maladroite, des difficultés à s'orienter dans les endroits sombres, des difficultés à percevoir les dénivellations, des difficultés à se diriger dans les escaliers et les endroits encombrés, des difficultés à décoder les mouvements rapides ou trop proches, des difficultés à lire des panneaux de signalisation et des numéros d'autobus, etc.

Systèmes de contrôle de l'environnement :

Il s'agit de systèmes d'alerte visuelle ou sensorielle (agitateur par vibration ou flash lumineux) qui détectent les sonneries de porte ou d'interphone, de téléphone et d'alarme de réveille-matin. Certains appareils permettent également la détection des pleurs de bébé ou des alarmes de feu ou de gaz.

11 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes: <https://bit.ly/3e0lITV>

12 Association du syndrome de Usher du Québec (ASUQ). <https://bit.ly/3dATA4d>

// i. Règlementation

Charte des droits et libertés de la personne du Québec :

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/C-12.pdf>

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale :

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/E-20.1.pdf>

Loi sur la sécurité civile du Québec :

<http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/S-2.3.pdf>

**Arrêté numéro AM-0010-2018 du ministre de la Sécurité publique,
en date du 20 avril 2018 :**

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?-type=1&file=68543.pdf>

Politique à Part entière :

https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_administratifs/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf

Loi canadienne sur les droits de la personne :

<https://laws-lois.justice.gc.ca/pdf/H-6.pdf>

Loi canadienne sur l'accessibilité

(Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles) :

https://www.parl.ca/Content/Bills/421/Government/C-81/C-81_1/C-81_1.PDF

**Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe
2015-2030 :**

https://www.unisdr.org/files/43291_frenchsendaiframeworkfordisasterris.pdf

Références

// ii. Organismes ou services publics

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) :

<https://crtc.gc.ca/fra/accueil-home.htm>

Environnement Canada (météo) :

https://meteo.gc.ca/canada_f.html

Ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP) :

<https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/accueil.html>

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) :

<https://www.ophq.gouv.qc.ca/>

Préparez-vous :

<https://www.preparez-vous.gc.ca/>

Services relai BELL (téléscripteur) :

https://www.bell.ca/Services_accessibilite/Service_de_relais_Bell

SRV Canada VRS (Service de relais vidéo) :

<https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Surveillance de la crue des eaux :

<https://geoegl.msp.gouv.qc.ca/adnv2/>

Texto au 9.1.1 :

<https://www.textwith911.ca/fr/comment-faire-un-appel-au-t9-1-1/>

Urgence-Québec :

<https://www.urgencequebec.gouv.qc.ca>

// A. Documentation

Outils développés par le ReQIS (www.reqis.org):

- Le guide des mesures d'urgence adaptées à l'attention des personnes sourdes et malentendantes (document PDF - traduction en LSQ et sous-titrée).
- Les fiches pratiques «Quoi faire en cas de...» à l'attention des personnes sourdes et malentendantes (traduites en LSQ et sous-titrées).
- Le mini-guide des mesures d'urgence adaptées à l'attention des personnes sourdes et malentendantes.
- La carte de communication à l'attention des personnes sourdes et malentendantes et des intervenants d'urgence.

Outils développés par Sécurité publique Canada (www.preparez-vous.ca) :

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

Trousse à outils

// B. Pictogrammes

Les pictogrammes suivants ont été retenus dans les outils de référence pour faciliter les communications avec les communautés sourdes et malentendantes :

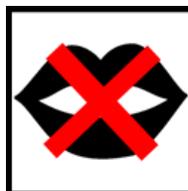
MOYENS DE COMMUNICATION



Interprète



Je lis sur les lèvres



Je ne lis pas sur les lèvres



Dispositif d'assistance



Écriture



Sous-titres

BESOIN D'AIDE



Je suis perdu
/ Je ne sais pas quoi faire



Je suis malade,
Je n'ai pas mes médicaments



Je dois contacter ma famille ou mes amis

// B. Pictogrammes : Suite

ALÉAS



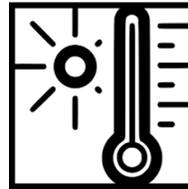
Inondation



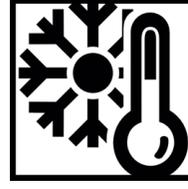
Vent violent /
tornado



Panne
d'électricité



Chaleur
accablante



Froid extrême



Feu



Tremblement
de terre

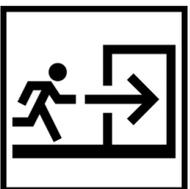


Contamination



Tireur actif

CONSIGNES DE SÉCURITÉ



Évacuer



Rester à l'abri



Faire bouillir
l'eau



Ne pas
boire l'eau

