

# Guide des mesures d'urgence

**ADAPTÉES POUR LES PERSONNES  
SOURDES OU MALENTENDANTES**

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





---

# Introduction

## // 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](mailto: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

<b>Mot de la présidente</b>	<b>4</b>
<b>Message des ministres Guilbault et Carmant La sécurité de tous, une priorité</b>	<b>5</b>
<b>Remerciements</b>	<b>6</b>
<b>Informations préliminaires</b>	<b>7</b>
À qui s'adresse ce guide	7
Objectifs visés par ce guide	8
Statistiques	9
À propos des personnes sourdes et malentendantes	10
<b>Les personnes sourdes et malentendantes et les sinistres</b>	<b>14</b>
Retour sur les derniers sinistres au Québec et leurs impacts sur les personnes sourdes et malentendantes	14
Rappel de la réglementation en vigueur	16
<b>Les personnes sourdes ou malentendantes dans les 4 dimensions de la sécurité civile</b>	<b>18</b>
Phases de prévention et préparation	20
Phase d'intervention	21
Phase de rétablissement	21
Fiche pratique #1 : Alerter	22
Fiche pratique #2 : Collaborer avec les services d'interprétation	23
Fiche pratique #3 : Communiquer/informer	24
Fiche pratique #4 : Offrir les services essentiels aux PSM	25
<b>CONCLUSION</b>	<b>26</b>
<b>LEXIQUE</b>	<b>27</b>
<b>DÉFINITIONS</b>	<b>28</b>
<b>RÉFÉRENCES</b>	<b>30</b>
<b>TROUSSE À OUTILS</b>	<b>34</b>
Documentation	34
Pictogrammes	35

---

## // 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)<sup>1</sup> 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**

---

<sup>1</sup> 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)

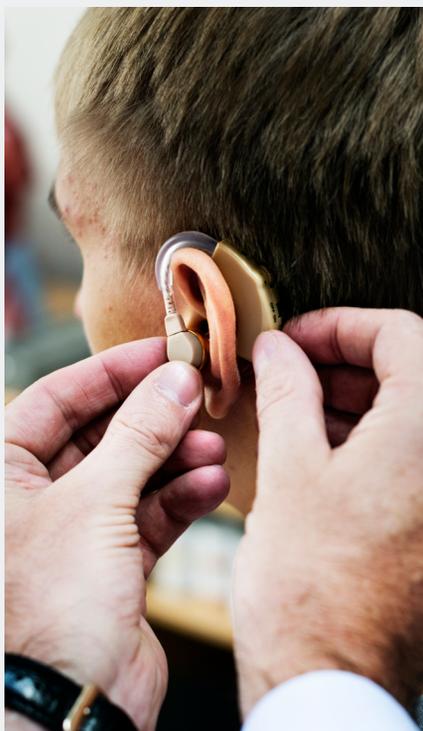
Le ReQIS remercie chacun des membres pour leur collaboration ainsi que toutes les personnes qui ont apporté des commentaires lors des consultations faites tout au long du processus.

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.

---

## // I. Informations préliminaires

Ce projet constitue une collaboration entre le 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 du réseau des intervenants en sécurité civile au Québec.

Les municipalités, les organismes publics impliqués ainsi que toute instance possédant un plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap pourront intégrer les recommandations du Guide dans leur Plan de sécurité civile, ou autres plans d'action annuels lié aux situations d'urgence, spécifiquement pour ce qui a trait aux personnes sourdes et malentendantes.

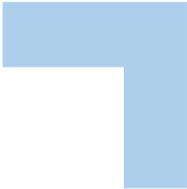
Les intervenants<sup>2</sup> sont également vivement invités à consulter le guide et à appliquer les recommandations adaptées qui leur sont proposées.

---

<sup>2</sup> Par intervenants, on inclut ici : toutes les équipes de répondants (pompiers, police, paramédics, municipalités, organismes partenaires publics et bénévoles)

---

# Informations préliminaires



## ii. Objectifs visés par ce guide

Du point de vue stratégique, ce guide s'inscrit dans une démarche de gestion inclusive, tel que décrit dans l'article 36-(a)-(iii) du Cadre de Sendai ; en vue d'une augmentation de la résilience de la communauté québécoise face aux situations d'urgence ou aux sinistres majeurs.

Ce guide 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 de leurs besoins et des moyens de communication ;

**B.**  
D'optimiser la participation sociale<sup>3</sup> des personnes sourdes et malentendantes (PSM) 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 en proposant d'intégrer les mesures d'adaptation aux plans de sécurité civile.

---

<sup>3</sup> Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, 2007 (p.8)

---

# Informations préliminaires

## ii. Statistiques

Selon l'Organisation mondiale de la santé<sup>4</sup> (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 2017<sup>5</sup> (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 Québec<sup>6</sup>, 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>

# Informations préliminaires

## iii. À propos des personnes sourdes et malentendantes (PSM)

Les personnes sourdes et malentendantes forment une grande diversité d'individus ayant des acquis et des besoins bien spécifiques : personnes sourdes, personnes signeuses, personnes devenues sourdes, personnes malentendantes, personnes sourdes oralistes, ainsi que les personnes vivant avec différentes conditions, telles que le syndrome de Usher (surdicécité), des acouphènes ou une mobilité réduite.

La diversité des appartenances se manifeste dans le choix des mots pour s'identifier. On dit des personnes sourdes et malentendantes dont la langue première est une langue orale qu'elles sont oralistes alors que les signeur-es sont des personnes sourdes et malentendantes signant une ou plusieurs langues des signes.

### **Au Canada, parmi les langues principales d'usage des Sourds et malentendants, il y a :**

- Le français
- L'anglais
- Les langues autochtones
- La langue des signes québécoise (LSQ) - tactile (LSQT)
- La langue des signes américaine (American Sign Language – ASL)
- Les langues des signes autochtones (LSA)

### **Quelques faits**

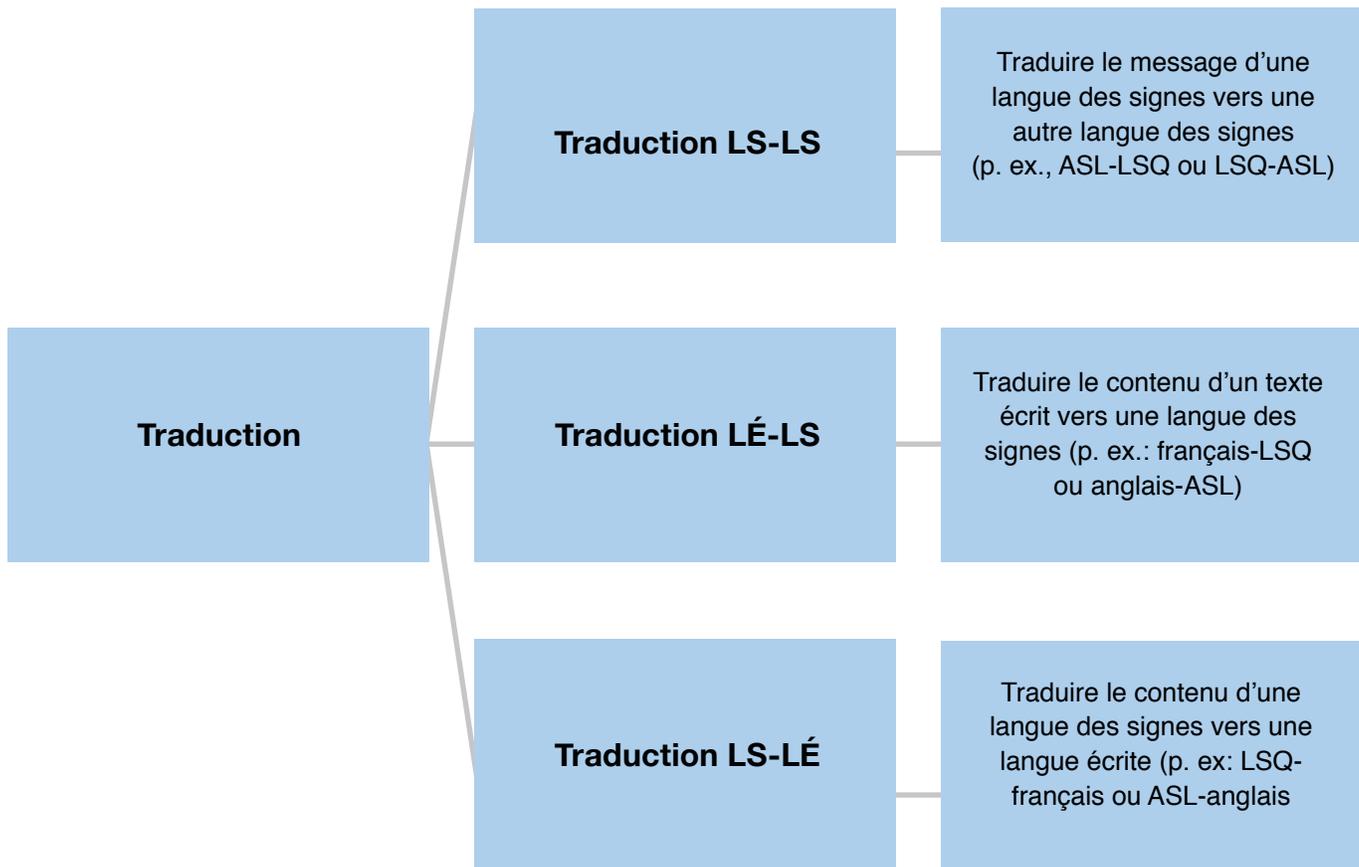
- Selon l'Association des Sourds du Canada, il y a environ 357 000 Canadiens profondément Sourds et devenus sourds ainsi qu'environ 3,21 millions de Canadiens malentendants (2015). (Référence : <https://bit.ly/31R4fpi>)
- Une proportion importante de personnes sourdes et malentendantes serait analphabète fonctionnelle (voir p.14 du présent document)
- Toutes les personnes sourdes ne sont pas en mesure de lire sur les lèvres.
- Lire sur les lèvres demande beaucoup de concentration, cela peut difficilement être le seul moyen de communication.

# Informations préliminaires

Certaines personnes sont unilingues; d'autres sont bilingues voire multilingues et maîtrisent plusieurs langues orales et/ou signées

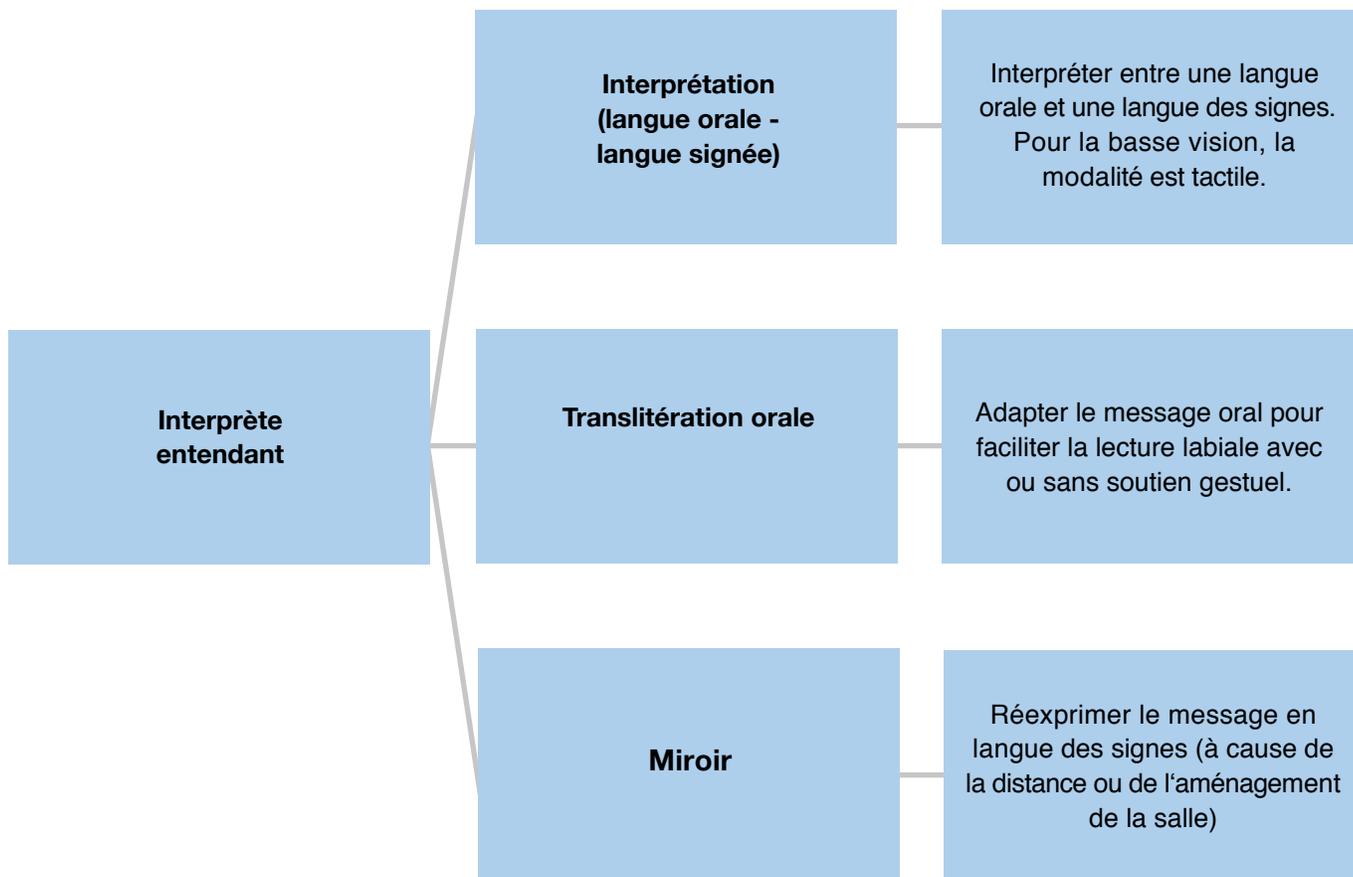
Les besoins en interprétation varient d'une personne à l'autre et d'un contexte à l'autre. Il est important de distinguer l'interprétation à la traduction. La différence principale entre la traduction et l'interprétation réside dans l'aspect modal du travail.

**Un traducteur** « transpose des textes d'une langue dans une autre langue en transmettant fidèlement le message. Il traduit généralement d'une deuxième ou d'une troisième langue vers sa langue maternelle. » (OTTIAQ, 2020). Dans le cadre de la LSQ et de l'ASL, la traduction se fait couramment du français vers la LSQ ou de l'anglais vers l'ASL pour ensuite être livrée sous format vidéo et diffusée sur différents médiums tels que les médias sociaux et les sites web.



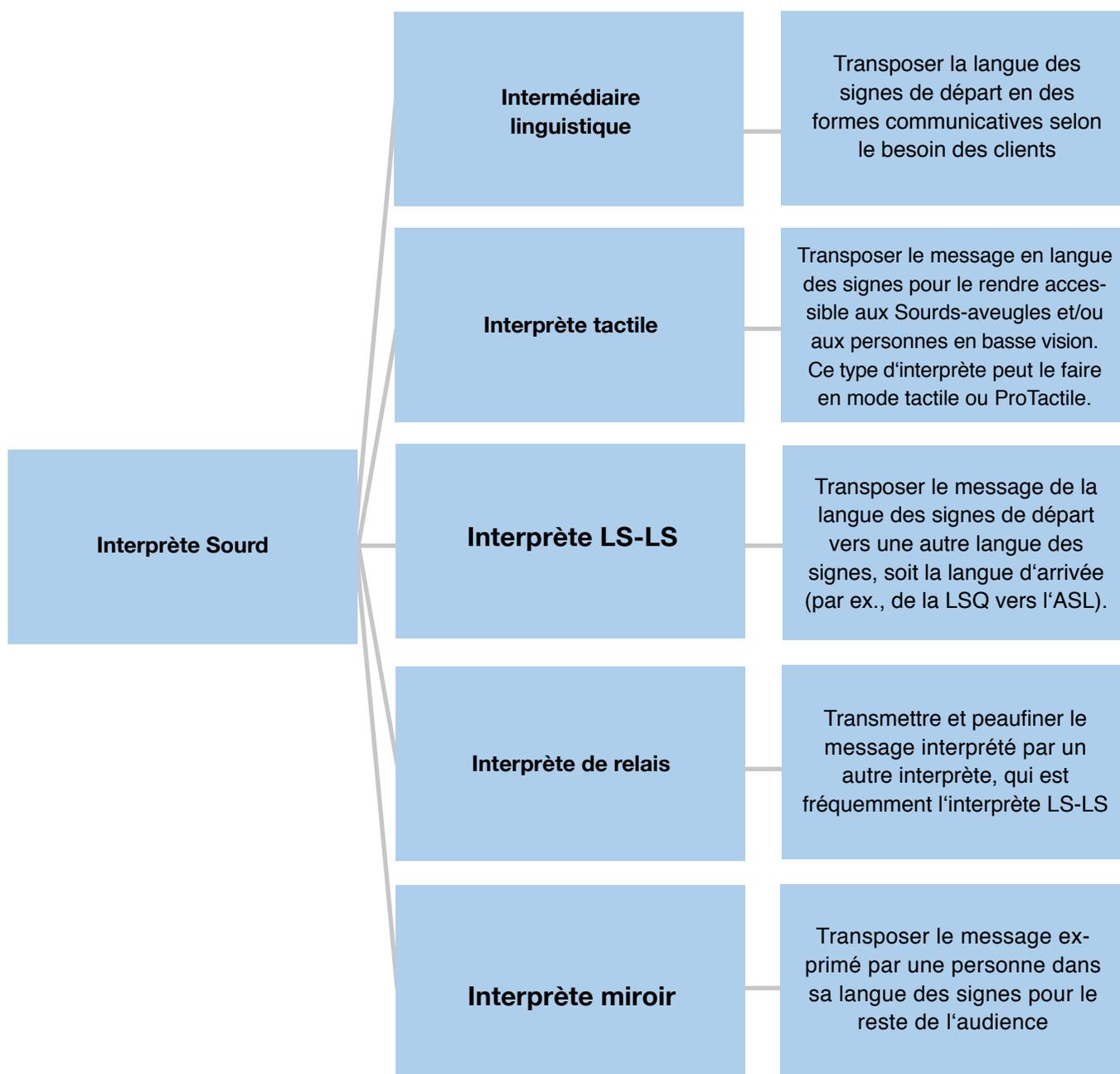
# Informations préliminaires

**Un interprète**, à la différence du traducteur, qui fait son travail en différé, doit transposer d'une langue à une autre les propos communiqués dans différents contextes le plus fidèlement possible, et ce, en simultané. L'interprétation peut par ailleurs se faire de façon unidirectionnelle ou bidirectionnelle. Dans le cas des interprètes français-LSQ ou anglais-ASL, il y a différents modes d'interprétation possibles. Le graphique suivant résume l'ensemble des rôles possibles chez ces interprètes :



# Informations préliminaires

En plus des traducteurs et des interprètes français-LSQ ou anglais-ASL, il y a également des **interprètes sourds** et leurs différents rôles à considérer dans le cadre des mesures d'urgence. Un interprète Sourd est un individu sourd ou malentendant qui a acquis dans le cadre de sa formation en interprétation des compétences spécialisées reliées aux différents modes communicationnels, tels que l'utilisation des gestes, du mime, des dessins et d'autres outils de communication (RID, 1997). Ils peuvent avoir différents rôles, tel que l'illustre le schéma thématique ci-dessous :



# Informations préliminaires



## // II. Les personnes sourdes et malentendantes et les sinistres

### i. 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 lui permettre d'accéder à l'information. En août 1998, le Centre québécois de la déficience auditive (CQDA)<sup>8</sup> 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 et les recommandations de l'époque visaient à sensibiliser les instances gouvernementales des mesures à adopter pour écarter les dangers causés spécifiquement par les lacunes d'accessibilité communicationnelle.

« 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)

---

<sup>8</sup> Devenu le Réseau Québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

---

# Informations préliminaires

Encore à ce jour, la communauté sourde et malentendante témoigne du grand isolement et de la détresse ressentie de ne pas être en mesure de recevoir les consignes de sécurité et les mises à jour de l'état de situation au même titre que le reste de la population.

Vingt-deux ans après la crise du verglas, alors que les experts à travers le monde s'accordent sur le fait que les sinistres tendent à augmenter en fréquence et en intensité, lorsqu'on interroge les citoyens sourds, malentendants ou vivant avec une surdicécité, ce sont les mêmes constats qui sont mis en lumière, à savoir :

- L'isolement dû à l'impossibilité d'utiliser les moyens adaptés usuels qui fonctionnent à l'électricité.
- Les difficultés d'accessibilité à l'information, aux consignes de sécurité et au suivi de l'état de la situation par manque de moyens adaptés, autant lors de conférences de presse que dans les centres d'accueil.

Que ce soit au niveau municipal ou gouvernemental, on constate que lors des situations de sinistre, les moyens de communication tels que le sous-titrage, le médaillon, les vidéos en langue des signes, les interprètes, ou l'affichage adapté sont trop peu souvent utilisés pour faciliter l'accessibilité communicationnelle des personnes sourdes, malentendantes ou vivant avec une surdicécité.

Or, il est à noter qu'aux enjeux précédents s'ajoute celui de l'important taux d'analphabétisme fonctionnel dans la communauté sourde. Bien qu'il soit reconnu qu'une proportion importante de Sourds et malentendants seraient analphabètes fonctionnels, aucune donnée fiable ne permettent d'en établir l'exacte proportion : un bulletin de la Fondation des sourds de 2002<sup>9</sup> faisait état de 85 % ; un article du journal Le Soleil de 2014<sup>10</sup> fait mention d'estimations de 65 à 75 % de la part d'intervenants. Pour autant, il semble y avoir un consensus sur le fait que le pourcentage d'analphabètes fonctionnels au sein de la communauté sourde et malentendante excéderait les 50 %.

---

<sup>9</sup> <http://bv.cdeacf.ca/documents/PDF/rayonalpha/mondealpha/ma21/ma21r.pdf>

<sup>10</sup> <https://bit.ly/2ZC3Gg4>

# Informations préliminaires

## ii. Rappel de la réglementation en vigueur

### NIVEAU PROVINCIAL

- **Charte des droits et libertés de la personne du Québec**

Adoptée à l'unanimité en juin 1975, la Charte reconnaît que tous les individus sont égaux en valeur et en dignité, et qu'ils ont droit à une égale protection de la loi. À ce titre, la Charte accorde place la dignité, l'égalité ainsi que la reconnaissance des droits et libertés comme fondement de la justice, de la liberté et de la paix, et ce, sans aucune discrimination de quelque sorte que ce soit.

— **Référence :** Articles 2 et 10

- **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées**

Adoptée en 1978, la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par une implication des ministères, des municipalités et autres organismes publics et privés. À ce titre, la loi prévoit les diverses mesures qui visent à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens.

— **Référence :** Articles 1.1 et 1.2 (alinéas a et b)

- **Politique À part entière**

Adoptée depuis juin 2009, la politique À part entière a pour but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées

- **Loi sur la sécurité civile du Québec :**

Adoptée depuis 2001, la Loi sur la sécurité civile du Québec vise la protection des personnes et des biens contre les sinistres, par l'entremise de mesures de prévention, de préparation, d'intervention et de rétablissement.

— **Référence :** Articles 55 et 194

L'application de l'article 194 est définie par l'Arrêté numéro AM-0010-2018 du ministre de la Sécurité publique en date du 20 avril 2018.

— **Référence :** Articles 6, 10, 11

---

# Informations préliminaires

## NIVEAU NATIONAL

- **Loi canadienne sur l'accessibilité (Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles)**

Adoptée en Juin 2019, la Loi canadienne sur l'accessibilité vise à favoriser la participation pleine et égale dans la société de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées.

— **Référence** : Article 6 (paragraphe a, c, d et e)

## NIVEAU INTERNATIONAL

- **Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophes 2015 – 2030**

Adoptée en mars 2015 lors de la conférence mondiale sur la réduction des risques de catastrophes, le Cadre de Sendai vise à réduire considérablement les pertes en vies humaines et les dommages matériels causés par les catastrophes naturelles d'ici à 2030, selon quatre priorités :

- **Priorité 1** : comprendre les risques de catastrophe.
- **Priorité 2** : renforcer la gouvernance des risques de catastrophe pour mieux les gérer.
- **Priorité 3** : investir dans la réduction des risques de catastrophe aux fins de la résilience.
- **Priorité 4** : renforcer l'état de préparation aux catastrophes pour intervenir de manière efficace et pour « mieux reconstruire » durant la phase de relèvement, de remise en état et de reconstruction.

Le cadre prévoit le rôle des parties prenantes qui favorise l'inclusion et la collaboration de tous les acteurs de la société.

— **Référence** : Articles 32, 33-b, 36-a (alinéa iii)

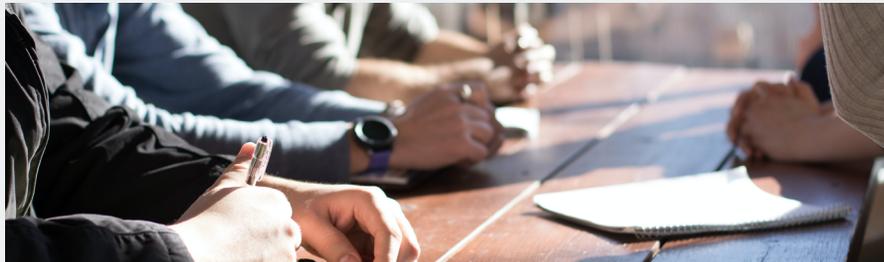
---

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

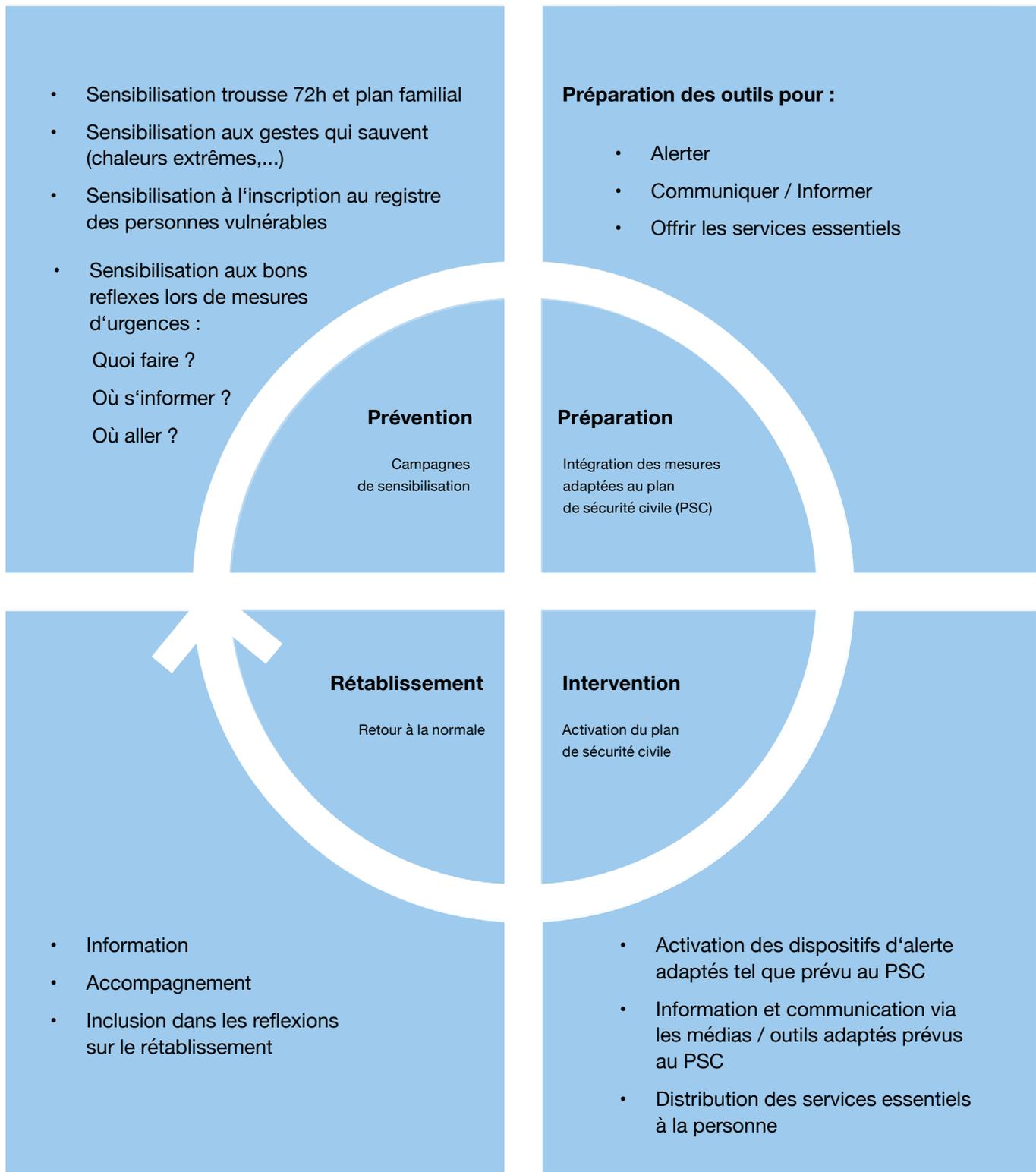
**Dans cette section, la volonté est de toujours garder les objectifs d'inclusion et de participation sociale et d'accroissement de l'autonomie en fil conducteur.**

**Ce guide se veut un outil qui permettra aux partenaires d'intégrer les mesures adaptées aux personnes sourdes et malentendantes à leur plan de sécurité civile ou plan de mesures d'urgence déjà existant.**

**Pour cette raison, dans le but de simplifier et d'uniformiser les pratiques, nous vous proposons des fiches pratiques qui recommandent des solutions qui répondent aux principaux besoins pour communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes, dans les quatre dimensions de la sécurité civile.**



# Les 4 dimensions de la sécurité civile



---

# Les 4 dimensions de la sécurité civile

## i. Phases de prévention et préparation

Un premier élément essentiel est d'inclure les personnes sourdes et malentendantes dans la phase de prévention en rendant disponible, en format adapté à leurs besoins spécifiques, les outils de sensibilisation tels que :

- Préparer une trousse 72h ;
- Préparer un plan familial d'urgence ;
- Suivre les cours de secourisme ;
- Connaître les gestes qui sauvent lors de risques particuliers tels que les pannes d'électricité, les chaleurs accablantes, le froid extrême, le risque sismique, etc. ;
- S'inscrire au registre des personnes à besoins particuliers afin de permettre aux services responsables de la sécurité des personnes (par ex., pompier, police) de mettre en place les mesures adéquates pour les rejoindre et les informer des consignes de sécurité lors de sinistre.
- S'inscrire au T911 pour pouvoir contacter les urgences par message texte : <https://www.textwith911.ca/fr/accueil/>
- Avoir les bons réflexes lors de sinistres mineurs ou majeurs : Quoi faire ? Où trouver l'information ? Où aller ?

Du côté des partenaires, il est fortement recommandé d'ajouter le contact des services d'interprétation de votre région à votre bottin des ressources.

Par ailleurs, les responsables du volet communications devraient inclure dans leur planification les mesures spécifiques pour l'adaptation des communications écrites, des séances d'information publiques, des conférences de presse pour les personnes sourdes et malentendantes.

---

# Les 4 dimensions de la sécurité civile

## ii. Phase d'intervention

Pour faciliter l'intégration des mesures adaptées au plan de sécurité civile, nous avons conçu trois fiches pratiques pensées spécifiquement dans le but d'apporter des solutions pratiques dans les volets dont les enjeux sont les plus grands, à savoir :

- Alerter
  - Communiquer/Informer
  - Offrir les services essentiels
- 

## iii. Phase de rétablissement

Les enjeux du rétablissement pour les personnes sourdes et malentendantes vont davantage concerner :

- L'information sur la réintégration et les consignes de sécurité
- L'accompagnement dans les démarches administratives
- L'inclusion dans les réflexions sur le rétablissement

# Fiche #1 - Alerter

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

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

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

\* voir définitions dans le lexique

---

# Fiche #2 - Collaborer avec les services d'interprétation

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

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

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

**Le territoire québécois est couvert par 4 SRI<sup>11</sup> (coordonnées dans la liste des références) :**

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

## **Pour une accessibilité communicationnelle efficace**

Lors de vos communications en public (conférences de presse, assemblées publiques, etc.), assurez-vous :

- Que l'interprète soit placé à côté de la personne qui prend la parole (autant que possible);
- De réserver des places en avant pour que les personnes sourdes et malentendantes présentes puissent avoir une meilleure accessibilité;
- Que l'interprète soit inclus dans le champ des caméras;
- Que l'interprète soit filmé suffisamment près pour garantir une visibilité optimale.

---

<sup>11</sup> À noter que la région de l'Outaouais est maintenant desservie par le service d'interprétation de l'Ontario, car la majorité des services se donnent à Gatineau.

# Fiche #3 - Communiquer/Informer

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

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

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

\* voir définitions dans le lexique

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

Différents moyens de communiquer les services offerts :

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

---

## // 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

# Lexique

## 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 (ATS à ATS), ou ils peuvent composer le 711 pour bénéficier de l'assistance d'un(e) téléphoniste (service 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 CRTC<sup>12</sup> 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 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 (p. 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.

<sup>12</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes: <https://bit.ly/3dtKzK5>

## **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 semaine<sup>13</sup>.

## **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<sup>14</sup>.

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 les panneaux de signalisation, les 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.

---

<sup>13</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes: <https://bit.ly/3e0IITV>

<sup>14</sup> Association du syndrome de Usher du Québec (ASUQ). <https://bit.ly/3dATA4d>

---

# Références

## // 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](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](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](https://www.unisdr.org/files/43291_frenchsendaiframeworkfordisasterris.pdf)

## // ii. Organismes ou services publics

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

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

**Environnement Canada (météo) :**

[https://meteo.gc.ca/canada\\_f.html](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](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>

# Références

## // iii. Services Régionaux d'interprétation :

Organisme	<b>SIVET – Service d'interprétation visuelle et tactile</b>
<b>Territoire couvert</b>	Montréal, Laval, Montérégie, Laurentides et Lanaudière
<b>Coordonnées</b>	4315, rue Frontenac, suite 300, Montréal (Québec) H2H 2M4 Tél. (514) 285-8877 ou texto (514) 770-0354 Télécopieur : (514) 285-1443 info@sivet.ca

Organisme	<b>SIPSE – Service d'interprétation pour personnes sourdes de l'Estrie</b>
<b>Territoire couvert</b>	Estrie
<b>Coordonnées</b>	359, rue King E. Sherbrooke (Québec) J1G 1B3 Tél : 819-563-4357 Télécopieur : 1-888-562-5072 Soirs, nuits, fins de semaine et jours fériés (texto ou voix) : 819-571-0924

Organisme	<b>SRIAT – Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue</b>
<b>Territoire couvert</b>	Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
<b>Coordonnées</b>	380 avenue Richard, bureau 203 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4L3 Tél. : (819) 762-8116 Sans frais : 1-888-316-8116 Télécopieur : (819) 762-6848 info@laressource.org

# Références

Organisme	SRIEQ - Service Régional d'Interprétariat de l'Est du Québec
<b>Territoire couvert</b>	Siège Social : Capitale-Nationale, Mauricie-Centre-du-Québec
<b>Coordonnées</b>	9885, boulevard de l'Ormière, Québec (Québec) G2B 3K9 Tél. : 418 622-1037 ou 1 800 268-1037 (sans frais dans l'Est du Québec) Télécopieur : 418 622-7448 ou 1 866 628-7448 (sans frais dans l'Est du Québec) www.srieq.ca
<b>Territoire couvert</b>	Bas-Saint-Laurent
<b>Coordonnées</b>	288, rue Pierre-Saindon, 2e étage, bureau 222. Rimouski (Québec) G5L 9A8 Tél. : 418 724-5231 poste 902 Télécopieur : 418 723-1597
<b>Territoire couvert</b>	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
<b>Coordonnées</b>	1384, boulevard Haldimand, C.P. 6320, Gaspé (Québec) G4X 2R8 Tél. : 418 368-0213 Télécopieur : 418 368-0200 diane.cyr.crg@ssss.gouv.qc.ca
<b>Territoire couvert</b>	Saguenay-Lac-Saint-Jean
<b>Coordonnées</b>	2230, rue de l'Hôpital, C.P. 11, Jonquière (Québec) G7X 7X2 Tel. : 418 695-7700 poste 2461 Télécopieur : 418 695-7092 annick.bouchard@hotmail.com
<b>Territoire couvert</b>	Chaudière-Appalaches
<b>Coordonnées</b>	2224, avenue du Viaduc, Charny (Québec) G6X 2T6 Tél. : 418 988-3210 ou 1 844 988-3210 Télécopieur : 418 988-3220 ou 1 844 988-3220
<b>Territoire couvert</b>	Côte-Nord
<b>Coordonnées</b>	985, boul. Jolliet, Baie-Comeau (Québec) G5C 1P7 Tel. : 418 295-2115 Télécopieur : 418 295-2120 aide.communication.09@gmail.com

---

# Trousse à outils

## // A. Documentation

### **Outils développés par le ReQIS ([www.reqis.org](http://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](http://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](#)»

### **Outil développé par l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec :**

- [Guide pour faciliter la communication avec une personne sourde.](#) (2014)

### **Outils développés par le CISSS des Laurentides :**

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

Le CISSS des Laurentides a par ailleurs développé une formation de sensibilisation pour faciliter la communication avec des personnes sourdes et malentendantes à l'usage des intervenants d'urgence.

## // 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

# Trousse à outils

## // B. Pictogrammes : Suite

### ALÉAS



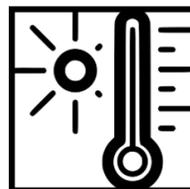
Inondation



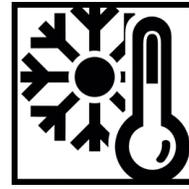
Vent violent /  
tornado



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



