COVID-19 Reprise économique et accessibilité

Table des matières

[Introduction 1](#_Toc48550703)

[Qu'est-ce que la cécité? 2](#_Toc48550704)

[Distanciation physique 2](#_Toc48550705)

[Recommandations pour les espaces extérieurs 3](#_Toc48550706)

[Accès à l’utilisation des trottoirs 3](#_Toc48550707)

[Espace public pour les terrasses agrandies 3](#_Toc48550708)

[Recommandations pour une utilisation accessible des rues barrées 4](#_Toc48550709)

[Recommandations pour les espaces intérieurs 5](#_Toc48550710)

[Aménagement du magasin 5](#_Toc48550711)

[Communication et signalisation 5](#_Toc48550712)

[Écrans en plexiglas 6](#_Toc48550713)

[Formation du personnel 6](#_Toc48550714)

[Réflexions finales 7](#_Toc48550715)

# Introduction

Les personnes présentant une déficience visuelle se heurtent souvent à des obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la société. Alors que les restaurants, les magasins de détail et les municipalités commencent à rouvrir et à adopter de nouvelles modalités et procédures opérationnelles pour freiner la propagation de la COVID-19, la Fondation INCA formule des recommandations visant à éliminer les obstacles et à faire en sorte que les espaces intérieurs et extérieurs soient accessibles à tous.

Ensemble, avec votre soutien, nous pouvons transformer nos communautés en pôles d'accessibilité et d'inclusion, où chacun peut vivre, jouer et travailler sans barrières.

# Qu'est-ce que la cécité?

La cécité est un spectre, et l'expérience de chaque personne est unique. Les personnes ayant un trouble de la vision visuelle ne sont pas toutes identifiables - certaines personnes n'utilisent pas de chien-guide ou de canne blanche. La cécité a de nombreuses causes, et chacune d'entre elles touche la vision de manière différente :

* Les maladies de la rétine, y compris la dégénérescence maculaire liée à l'âge, ont tendance à créer une distorsion ou des points aveugles dans la vision centrale.
* Le glaucome et la rétinite pigmentaire peuvent avoir un impact sur la vision périphérique, créant ainsi une « vision en tunnel ».
* Les affections génétiques (par exemple l'albinisme) peuvent entraîner une basse vision et rendre les personnes très sensibles à la lumière.
* Les affections oculaires comme le nystagmus altèrent le mouvement et la coordination des yeux, ce qui réduit la vision et la perception de la profondeur.
* Certaines affections congénitales peuvent affaiblir la vision, au point de ne laisser à une personne que la perception de la lumière.
* Une lésion du nerf optique, qui transmet les signaux de l'œil au cerveau, ou une lésion de la partie du cerveau qui traite les informations provenant de nos yeux peut entraver la capacité à percevoir ou à reconnaître des objets ou des informations visuelles.

# Distanciation physique

La distanciation physique est la responsabilité de chacun, mais les personnes aveugles ou ayant une perte de vision peuvent devoir compter sur des personnes voyantes pour s'assurer qu'elles maintiennent une distanciation appropriée.

* De nombreuses personnes ayant une perte de vision se sentent à l'aise de se déplacer de manière autonome dans toutes sortes d'endroits. Mais il y a toujours des moments où le recours à une personne voyante peut être utile. Lorsqu'une personne ayant une perte de vision a recours à une personne voyante pour la guider, elles doivent toutes deux porter un masque.
* Les chiens-guides ne comprennent pas la notion de la distanciation physique; ils ne sont pas entraînés à suivre des flèches sur le sol.
* La législation sur les droits de la personne interdit toute discrimination à l'encontre d'une personne en situation de handicap qui utilise un animal d'assistance. La discrimination comprend le refus d'accès à tout endroit où le public aurait normalement accès - les sanctions prévues par la législation sur les droits de la personne vont de 100 à 10 000 $ dans l'ensemble du pays.

# Recommandations pour les espaces extérieurs

## Accès à l’utilisation des trottoirs

Compte tenu que les municipalités autorisent l'utilisation des trottoirs pour les terrasses temporaires et les files d'attente pour entrer dans un commerce, les mesures suivantes doivent être prises pour permettre aux personnes de se déplacer dans les espaces publics en toute sécurité et de manière autonome :

* Les trottoirs devraient être réservés en priorité aux populations vulnérables, telles que les personnes ayant une déficience visuelle, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées et les utilisateurs de déambulateurs. Les trottoirs devraient être dégagés et exempts de dangers tels que les panneaux publicitaires à cadre en A et les enseignes gonflables.
* Les trottoirs devraient laisser suffisamment de place pour que les piétons puissent se croiser. Un passage libre de deux mètres pour les piétons permettra de s'éloigner physiquement et laissera suffisamment d'espace aux personnes qui utilisent une canne blanche, un chien-guide ou une aide à la mobilité.
* En ce qui concerne les commerces de vente au détail, qui ont besoin d’une zone d'attente à l'extérieur de leurs portes, la file d'attente à l'extérieur devrait être facilement détectable. Les zones d'attente réservées (le cas échéant) ne doivent pas empiéter sur la voie de passage des piétons sur le trottoir.

## Espace public pour les terrasses agrandies

Certaines municipalités examinent ou expérimentent la fermeture de rues et de stationnements pour l'agrandissement des terrasses de restaurants et de cafés. Les mesures suivantes doivent être prises pour que les personnes aveugles ou ayant une perte de vision partielle soient averties dans de tels cas :

* Les terrasses des restaurants devraient être semi-permanentes, c'est-à-dire que la configuration ne doit pas changer quotidiennement.
* Les terrasses des restaurants devraient être séparées par une clôture détectable à l'aide d'une canne, en prévoyant un espace suffisant pour que les piétons puissent passer les uns à côté des autres.
* Il faut indiquer au personnel des restaurants la voie de passage prioritaire pour les piétons lorsqu’il sert la nourriture et la boisson aux tables.

## Recommandations pour une utilisation accessible des rues barrées

Alors que les municipalités travaillent ensemble pour adapter les espaces publics afin de faire place à la distanciation physique, certaines villes ont temporairement barré les routes principales et prolongé les pistes cyclables. Les mesures suivantes doivent être prises pour faire en sorte que les personnes aveugles ou ayant une perte de vision puissent se déplacer dans les espaces publics en toute sécurité et de manière autonome :

* Si les chemins sont barrées (en totalité ou en partie), les cyclistes doivent être tenus de garder le trottoir libre pour les piétons, et les municipalités doivent faire respecter les règles pour les cyclistes. Lorsque le cyclisme est autorisé aux côtés des piétons lorsqu'une route est barrée, les municipalités devraient exiger des cyclistes qu'ils suivent les mêmes règles que pour les voies à usage multiple.
* Si les routes barrées empêchent l'utilisation des pistes cyclables par les cyclistes, l'information doit être communiquée au public au moyen d'une signalisation de grande taille, avec un bon contraste des couleurs et un langage simple.
* Si les routes sont partiellement barrées, il doit y avoir un moyen discernable et tactile d'indiquer l'ouverture de la route aux véhicules pour éviter que les piétons n'errent dans la circulation.
* Les passages pour piétons doivent toujours être libres d’obstacles. Les rampes d'accès aux trottoirs, les indicateurs tactiles de surface de marche, les signaux accessibles pour piétons (SAP) et les bandes zébrées ou d'échelle dans les passages pour piétons sont autant d'aides essentielles sur lesquelles comptent les membres de la communauté des personnes ayant une déficience visuelle pour traverser la rue de manière sûre et autonome.

# Recommandations pour les espaces intérieurs

Au fur et à mesure que les entreprises rouvrent et s'adaptent aux nouvelles conditions et directives opérationnelles, les changements en magasin et les protocoles de sécurité doivent être correctement communiqués. Les mesures suivantes doivent être prises pour assurer que les personnes aveugles ou ayant une perte de vision puissent se déplacer dans les espaces intérieurs en toute sécurité et de manière autonome :

## Aménagement du magasin

* Si l’aménagement intérieur de l'entreprise a changé (flèches directionnelles au sol, écrans en plexiglas, etc.), informez les clients lorsqu'ils entrent dans le local. Songez à offrir un guide pour aider les clients ayant une perte de vision, à installer une signalisation directionnelle très contrastée et tactile ou des balises Bluetooth qui transmettent des données directionnelles.
* Si les commerces ont mis en place de nouvelles façons de passer à la caisse, les couloirs doivent être libres d'obstacles et détectables à l'aide d'une canne blanche. Les files de clients marquées par des cordes ou des poteaux peuvent être source de confusion et de blessures pour les personnes ayant une perte de vision, surtout si leurs cannes blanches ne peuvent pas les détecter.

## Communication et signalisation

* Si les commerces ont installé de nouvelles affiches ou une nouvelle signalisation, informez les clients lorsqu'ils entrent dans le local. Ce n'est pas tous les clients qui pourront voir ou lire la signalisation.
* Les affiches ou la signalisation doivent être créées en gros caractères, avec un bon contraste de couleurs et dans un langage simple. La signalisation peut également inclure des codes QR qui renvoient à une page Web décrivant le contenu des panneaux.
* Les panneaux en braille doivent être désinfectés plusieurs fois par jour.
* L'information sur la signalisation des magasins devrait également être régulièrement annoncée sur les haut-parleurs. Cette annonce devrait être claire, complète et suffisamment forte pour que les clients puissent l'entendre.
* Si l'information est relayée sur les écrans de télévision, elle doit être diffusée en boucle en gros caractères, avec un bon contraste des couleurs et en langage clair.
* Toute l'information qui peut être présentée ou entendue à l'intérieur d'un magasin doit également se trouver en ligne. Le site web doit être conforme aux normes d'accessibilité du W3C.
* Pour de plus amples conseils sur l'accessibilité des panneaux de signalisation, veuillez vous reporter à la publication d'INCA [Pour une meilleure lisibilité : lignes directrices d’accessibilité](https://www.cnib.ca/sites/default/files/2020-08/Clear%20Print%20Guidelines%202020.pdf) (en anglais).

## Écrans en plexiglas

* Le personnel doit signaler qu'il y a un écran en plexiglas aux caisses. Identifiez l'endroit où se trouve l'ouverture de cet écran et ce qui se trouve de l'autre côté.
* Comme les écrans en plexiglas sont transparents, certaines personnes peuvent avoir des difficultés à les identifier visuellement. Pour démarquer le plexiglas, pensez à utiliser du ruban adhésif très contrasté et brillant sur les bords, en particulier autour de l'ouverture inférieure.
* Si un client doit passer sa carte de paiement par l'ouverture inférieure du plexiglas, le personnel du magasin doit lui expliquer comment faire.

## Formation du personnel

* Tout le personnel, quel que soit son poste, doit être formé à la manière de prêter assistance à une personne ayant une perte de vision. La technique du guide voyant est un excellent moyen de guider une personne aveugle de manière sûre et respectueuse. [Regardez notre série de vidéos pour apprendre tous les points que doit retenir le guide voyant](https://www.youtube.com/watch?v=tl62s2MlKEw) (en anglais). Si un membre du personnel offre ses services de guide voyant, il doit porter des gants et un masque.
* Lorsque vous interagissez avec une personne ayant une perte de vision, donnez-lui des choix et des options. Soyez aussi descriptif et communicatif que possible.

# Réflexions finales

Ensemble, nous pouvons créer un Canada meilleur - un Canada sans barrières - où chacun peut participer pleinement au monde qui l'entoure. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec la Fondation INCA à l'adresse [advocacy@inca.ca](mailto:advocacy@inca.ca).