



Norme d'accessibilité à l'emploi

guide de renseignements relatifs
aux interventions d'urgence aux
employés handicapés



remarque :

Ce guide ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter les textes de loi, veuillez communiquer avec votre conseiller juridique. Ce guide ne remplace pas la version officielle du Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées, ou de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO); il a plutôt pour but de vous aider à en comprendre les dispositions. En cas de divergence entre ce guide et le Règlement ou la LAPHO, le Règlement et la LAPHO sont les documents faisant autorité.

Ce guide est protégé par les droits d'auteur de la Couronne, dont l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario est titulaire. Il ne peut être utilisé qu'à des fins non commerciales et non lucratives dans le but de respecter les exigences du Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées.

This document is also available in English.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2011

ISBN 978-1-4435-7366-5 (Imprimé)

ISBN 978-1-4435-7368-9 (PDF)

ISBN 978-1-4435-7367-2 (HTML)

introduction

En tant qu'employeur, vous devez veiller à la sécurité de vos employés, particulièrement durant les situations d'urgence. La Norme d'accessibilité à l'emploi de l'Ontario peut vous aider à le faire. Aux termes de la Norme, si vous comptez des personnes handicapées parmi votre personnel, vous devez leur fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence d'ici le 1er janvier 2012.

À cette fin, vous devrez peut-être rendre vos renseignements sur les situations d'urgence accessibles ou élaborer un plan sur les mesures à prendre pour aider un employé handicapé dans une situation d'urgence.

Aide-mémoire : Qu'entend-on par information accessible?

Vous pouvez rendre le document accessible en le reproduisant dans un autre format; par exemple, en imprimant une version en gros caractères pour une personne ayant une perte de vision. C'est ce que nous appelons un « format accessible ».

Un autre moyen de rendre l'information accessible consiste à aider la personne à utiliser la version originale du document ou du matériel, en en faisant la lecture à voix haute par exemple. Il s'agit alors d'une « aide à la communication ». Le sous-titrage de vidéos ou l'utilisation de notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante en sont d'autres exemples.

Chaque personne est différente; il s'agit simplement d'utiliser le moyen qui fonctionne le mieux.

ce que vous devez faire

Si vous savez qu'un employé pourrait avoir besoin d'aide dans une situation d'urgence en raison d'un handicap permanent ou temporaire :

- Fournissez des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence à cet employé.
- Après avoir obtenu le consentement de l'employé, communiquez ces renseignements aux personnes désignées pour l'aider dans une situation d'urgence.
- Examiner les renseignements relatifs aux interventions d'urgence de l'employé dans les cas suivants :
 - l'employé change de lieu de travail;
 - vous examinez les besoins généraux de l'employé en matière de mesures d'adaptation;
 - vous examinez les politiques générales de votre organisation en matière d'interventions d'urgence.

Exemple

Ingrid occupe un poste de nuit dans un centre d'appel. Une liste de conseils sur les mesures de sécurité à prendre dans une situation d'urgence est affichée au mur à l'extérieur de son poste de travail. Ingrid ne peut toutefois pas les lire puisqu'elle a une déficience visuelle. Son supérieur lui envoie les conseils par courrier électronique, ce qui lui permettra d'utiliser son lecteur d'écran pour en prendre connaissance.

Le terme « employé » comprend le personnel rémunéré; il exclut un bénévole et un membre du personnel non rémunéré.

Aide-mémoire

Un handicap peut être permanent ou temporaire. Un employé qui a une jambe cassée, par exemple, pourrait avoir besoin d'aide pour descendre l'escalier ou ouvrir les portes pendant une courte période.

comment procéder pour fournir des renseignements relatifs aux interventions d'urgence

D'abord, il n'y a pas de procédé universel pour préparer les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence. La loi ne précise ni les mesures d'adaptation qui doivent être prises par l'employeur ni les renseignements qui doivent être fournis. Elle laisse plutôt à l'employeur la possibilité de déterminer avec la personne ce dont cette dernière aura besoin dans une situation d'urgence. Voici quelques suggestions pour vous faciliter la tâche :

1. examinez vos renseignements sur les situations d'urgence

Réviser vos plans d'évacuation, plans de sécurité-incendie, cartes d'urgence, systèmes d'alarme, sorties de secours, ascenseurs destinés aux pompiers, aires d'attente désignées et à tous les autres renseignements, systèmes et divers éléments relatifs aux situations d'urgence de votre organisation. Posez-vous la question suivante : « Comment les employés sont-ils avertis d'une situation d'urgence et que doivent-ils faire dans une telle situation? »

2. déterminez qui a besoin d'aide

Il se peut que les employés handicapés vous disent de quel genre d'information ils ont besoin durant une situation d'urgence, mais s'ils n'y pensent pas, vous devez le faire. Si vous savez qu'un employé a un handicap et que vous n'êtes pas sûr s'il aura besoin d'aide dans une situation d'urgence, demandez-le-lui. On ne s'attend pas à ce que vous fournissiez des renseignements individualisés sur les situations d'urgence aux employés dont vous ne savez pas qu'ils ont un handicap. Cependant, il est bon de poser la question à tous les employés. Vous pourriez diffuser une note de service ou le demander durant l'orientation des employés. Chaque organisation est différente; optez donc pour ce qui fonctionne le mieux pour tout le monde à votre lieu de travail.

L'annexe A renferme un exemple de note de service dont vous pouvez vous servir pour demander aux employés s'ils ont besoin de renseignements individualisés sur les situations d'urgence.

Pensez aux renseignements qui peuvent aider les employés ayant une déficience à rester en sécurité. Par exemple, un employé qui, après une chirurgie oculaire, voit moins bien pourrait avoir besoin d'aide pour trouver la sortie de secours lorsque survient une panne de courant. Même si ce handicap n'est que temporaire, parlez-lui avant qu'une situation d'urgence ne survienne afin de déterminer l'aide dont il pourrait avoir besoin.

Dans certains cas, il est facile de déterminer l'aide qui sera nécessaire :

- Une personne ayant une déficience auditive peut avoir besoin qu'on lui dise qu'une alarme s'est déclenchée ou qu'une annonce a été faite.
- Une personne ayant une perte de la vision peut avoir besoin d'aide pour lire les instructions écrites, trouver le chemin d'évacuation ou éviter les obstacles. Elle peut avoir besoin de plus de temps pour évacuer l'immeuble.
- Une personne à mobilité réduite (quelqu'un qui a une jambe cassée ou qui est paralysé, par exemple) peut avoir besoin d'aide pour quitter le lieu de travail, descendre ou monter les escaliers ou ouvrir les portes.

Dans d'autres, elle l'est moins :

- Une personne asthmatique peut avoir besoin d'aide pour parcourir de longues distances ou descendre ou monter les escaliers, surtout en présence de fumée, de poussière, d'émanations et de produits chimiques dans l'air.
- Une personne ayant un trouble de la parole peut avoir besoin de pouvoir communiquer par d'autres moyens dans une situation d'urgence.
- Une personne ayant un problème de santé mentale peut avoir du mal à maîtriser son anxiété, sa panique ou son stress dans une situation d'urgence.

3. préparez les renseignements et remettez-les aux employés

Une fois que vous savez qui pourrait avoir besoin d'aide, déterminez de quelle forme d'aide il pourrait s'agir. Pour ce faire, vous pourriez, par exemple, rencontrer ces personnes ou leur remettre un questionnaire. Demandez-leur si elles ont besoin de renseignements dans un format accessible.

L'annexe B renferme un exemple de feuille de travail pour vous aider à repérer les obstacles et à trouver des moyens d'y remédier.

Exemple

Solmaz a un problème de santé mentale et les foules la rendent anxieuse. Comme elle travaille au dernier étage de son immeuble, le chemin d'évacuation qu'elle doit emprunter comprend des corridors étroits et plusieurs escaliers. Si elle doit quitter l'immeuble en même temps que tous les autres occupants, elle craint d'avoir du mal à maîtriser son angoisse, de paniquer et de mettre en péril sa propre sécurité et celle des autres.

Solmaz fait part de ses inquiétudes à son employeur, qui lui remet des instructions individualisées. Elle attendra que la majorité des occupants de l'immeuble soient passés avant de suivre le mouvement d'évacuation. Son supérieur parcourt en outre le chemin d'évacuation avec elle en lui indiquant les endroits où elle pourrait s'arrêter et se mettre à l'écart sans danger si elle se sent gagnée par la panique.

L'employeur a donc demandé aux autres membres du personnel si l'un d'entre eux accepterait de l'accompagner et une personne s'est portée volontaire.

La façon dont vous vous y prendrez pour fournir les renseignements dépendra de leur complexité, des besoins de la personne et des ressources de l'organisation. Cela dit, que vous le fassiez verbalement, par écrit ou autrement, faites-le le plus rapidement possible.

Si un employé a besoin d'aide dans une situation d'urgence, après avoir obtenu son consentement, transmettez les renseignements qui le concernent aux personnes qui lui apporteront cette aide. Ne leur communiquez que la nature de l'aide nécessaire et non les détails du problème de santé ou du handicap de la personne.

L'annexe C renferme un exemple de modèle de préparation de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence.

Exemple

Beth, une personne sourde, travaille dans une église où on utilise une alarme sonore pour signaler les incendies. Après un examen du plan de sécurité-incendie de l'église, le prêtre pense à Beth, qui ne pourrait pas entendre l'alarme. Il désigne donc deux autres employés qui travaillent avec elle pour l'avertir si l'alarme se déclenche. Il envoie un courriel à Beth lui demandant de communiquer avec lui si elle a d'autres préoccupations ou besoins en mesures d'adaptation.

4. suivi

Réviser les renseignements si l'employé change de lieu de travail ou lorsque vous examinez les besoins en mesures d'adaptation de l'employé ou vos politiques et procédures en matière d'interventions d'urgence. Vous pouvez, par exemple, évaluer l'efficacité après avoir tenu un exercice d'évacuation.

Exemple

Josef, un comptable, travaille au sixième étage de son immeuble. Le mois dernier, il s'est cassé une jambe. Jusqu'à ce qu'elle soit guérie, il doit utiliser un fauteuil roulant et a besoin de l'ascenseur pour se déplacer dans l'immeuble. Toutefois, dans une situation d'urgence, l'évacuation se fait par les escaliers. Josef n'y a pas pensé, mais son employeur y a pensé et sait qu'il ne peut emprunter l'escalier et lui propose de lui préparer des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence.

Son employeur décide d'acheter une chaise d'évacuation afin de l'aider à descendre les six étages plus facilement. Avec le consentement de Josef, on forme deux de ses collègues sur l'utilisation de la chaise et on leur indique où celle-ci est rangée.

Annexe A

exemple de note de service à l'intention des employés

Objet : Sécurité des employés dans les situations d'urgence

[_____] accorde une grande importance à la sécurité de ses employés.

Si vous pensez que vous pourriez avoir besoin d'aide dans une situation d'urgence en raison d'un handicap permanent ou temporaire, j'aimerais que vous me le fassiez savoir. Je vous demanderai alors de remplir un formulaire d'autoévaluation. Avec votre aide, je vous préparerai ensuite des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence selon vos besoins.

Je tiens à souligner que je n'ai pas à connaître les détails de votre problème de santé ou de votre handicap, mais seulement le genre d'aide dont vous pourriez avoir besoin. Les renseignements que vous fournirez demeureront confidentiels et ne seront transmis à quelqu'un d'autre qu'avec votre consentement.

Si vous avez des questions ou si vous devez faire modifier des renseignements sur les interventions d'urgence qui ont déjà été préparés à votre intention, veuillez communiquer avec moi.

Merci.

Nom du gestionnaire

Annexe B

exemple de feuille de travail de l'employé pour la préparation de renseignements relatifs aux interventions d'urgence

Nous vous demanderions de remplir cette feuille afin de nous aider à repérer les obstacles qui pourraient se présenter dans une situation d'urgence et de nous fournir des suggestions sur les mesures à prendre pour y remédier. Vos réponses nous aideront à vous préparer des renseignements individualisés sur les situations d'urgence.

Les renseignements recueillis sont confidentiels et ne seront divulgués qu'avec votre consentement. Vous **n'avez pas** à fournir de détails sur votre problème de santé ou handicap; nous vous demandons simplement d'indiquer le genre d'aide dont vous pourriez avoir besoin dans une situation d'urgence.

Date: _____

Renseignements concernant l'employé

Nom : _____

Service : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

No de téléphone cellulaire : _____

Coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence

Nom : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

N° de téléphone cellulaire : _____ Lien : _____

Lieu de travail

1. Où travaillez-vous?

Adresse : _____

Étage : _____ Nom/N° de la pièce : _____

2. Vous arrive-t-il couramment de travailler ailleurs? Oui Non

Veuillez indiquer les adresses, étages et pièces.

Obstacles possibles aux interventions d'urgence

3. Pouvez-vous voir ou entendre le signal d'alarme-incendie/de sécurité? Oui Non Ne sais pas

Si non, que peut-on faire pour vous aider à savoir que l'alarme clignote/sonne?

4. Pouvez-vous déclencher le système d'alarme-incendie/de sécurité? Oui Non Ne sais pas

Si non, qu'est-ce qui pourrait vous aider à déclencher l'alarme?

5. Êtes-vous capable de parler au personnel de secours? Oui Non

Si non, qu'est-ce qui pourrait vous aider à communiquer avec lui?

6. Êtes-vous capable d'utiliser les sorties de secours? Oui Non Ne sais pas

Si non, comment pourrait-on vous aider à sortir de l'immeuble?

7. Y a-t-il de la place pour votre aide à la mobilité Oui Non Ne sais pas
dans l'aire désignée pour attendre en cas
d'urgence?

Si non, peut-on remédier au problème ou trouver un meilleur endroit?

8. Seriez-vous capable de trouver la sortie Oui Non
dans la fumée ou la noirceur?

Si non, que pourrait-on faire pour vous aider à trouver la sortie?

9. Êtes-vous capable de sortir de l'immeuble sans aide? Oui Non

Si non, que pourrait-on faire pour vous aider à sortir?

10. Êtes-vous capable de vous installer dans une chaise d'évacuation sans aide? Sans objet Oui Non Ne sais pas

Si non, de quelle aide avez-vous besoin?

11. Seriez-vous capable de sortir de l'immeuble malgré le stress et la foule d'une situation d'urgence? Oui Non

Si non, que pourrait-on faire pour vous aider à sortir de l'immeuble en cas d'urgence?

12. Êtes-vous capable de lire notre information sur les situations d'urgence ou d'y avoir accès? Oui Non

Si non, que peut-on faire pour rendre cette information accessible pour vous?

13. Si vous avez besoin d'aide pour évacuer l'immeuble, auriez-vous des instructions à donner aux personnes qui vous aideraient?

14. Si vous avez besoin d'autres mesures d'adaptation dans une situation d'urgence, veuillez les indiquer ici

Annexe C

exemple de modèle de préparation de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence

Instructions

Servez-vous de l'information recueillie dans la feuille de travail de l'employé pour élaborer des interventions d'urgence individualisées pour chaque employé handicapé. Vous pouvez modifier le formulaire en fonction des différents types de mesures d'adaptation dont un employé peut avoir besoin dans différentes situations.

Tous les renseignements figurant dans ce document sont confidentiels et ne seront divulgués qu'avec le consentement de l'employé.

Renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail pour :

Nom : _____

Service : _____

Coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence

Nom : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

N° de téléphone cellulaire : _____

Lien : _____

Lieu de travail

(Répéter pour les autres lieux de travail)

Immeuble : _____

Étage : _____ Nom/N° de la pièce : _____

Avertissement

[_____] sera averti de la situation d'urgence par :

Le système d'alarme en place :

Un téléavertisseur « pagette » :

Un système d'alarme visuelle :

Un ou une collègue :

Autre (précisez) : _____

Formes d'aide

Énumérez les formes d'aide

(p. ex., aide de la part de collègues, instructions pour le transfert, etc.)

Matériel fourni

Énumérez les appareils en question et indiquez où ils sont rangés et comment les utiliser.

Chemin et/ou procédures d'évacuation

Veillez fournir une description détaillée à partir du premier signe qu'il y a une situation d'urgence

Autre chemin d'évacuation possible

Personnes désignées pour apporter une aide en cas d'urgence

Les personnes suivantes ont été désignées pour aider [_____] dans une situation d'urgence :

| Nom | Lieu de travail ou coordonnées | Forme d'aide |
|------------|---------------------------------------|---------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

**Consentement à la communication des renseignements individualisés
relatifs aux interventions d'urgence**

Je [_____] autorise [_____] à communiquer ces renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence aux personnes énumérées ci-dessus, qui ont été désignées pour m'aider en cas d'urgence.

Signature : _____ Date : _____

Formulaire rempli par : _____ Date : _____
(Gestionnaire)

Form reviewed by: _____ Date : _____
(Employé)

Date du prochain examen : _____