cophan

ensemble pour l'inclusion

La parole des personnes handicapées compte

Avis de la COPHAN concernant l'ébauche de « Lignes directrices pour la prestation de services accessibles pendant la pandémie de COVID-19 ou d'autres urgences »

Avis remis à Normes d'accessibilité Canada par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

8 mars 2021

RÉDACTION
Jérôme Plante, directeur de dossiers

SOUS LA SUPERVISION DE :
Paul Lupien, président du conseil d'administration

AVEC LA COLLABORATION DE :

Audition Québec

Kéroul

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

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

DATE DE TRANSMISSION
Le 8 mars 2021

Table des matières

La parole des personnes handicapées compte 1

Avis de la COPHAN concernant l'ébauche de « Lignes directrices pour la prestation de services accessibles pendant la pandémie de COVID-19 ou d'autres urgences » 1

- **Introduction** 4
- **Des délais trop serrés pour la consultation** 5
- **Communications accessibles** 7
  - **Les télé-solutions, des opportunités pour les personnes handicapées** 7
  - **Fracture numérique** 10
  - **Droit à l'accompagnement et mesures COVID-19** 12
  - **Des interactions plus transparentes entre le personnel et les personnes handicapées** 14
  - **Exemption du port du masque** 15
  - **Informations tactiles** 16
  - **Lignes directrices de Normes d'accessibilité Canada concernant les communications accessibles** 17
- **Conclusion** 18
- **Liste des recommandations** 19

Introduction

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), organisme à but non lucratif incorporé en 1985, a pour mission de rendre le Québec inclusif afin d'assurer la participation sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Elle regroupe plus de 45 organismes et regroupements nationaux et régionaux de personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles.

Le 10 février dernier, nous étions sollicités par Normes d'accessibilité Canada pour participer à une séance de discussion concernant ces lignes directrices. Nous y avons répondu présents, ainsi que plusieurs de nos membres. En plus des commentaires que nous avons émis durant la séance de discussion du 25 février dernier, nous avons souhaité produire un avis pour pousser plus loin nos échanges avec l'organisation sur divers enjeux.

Des délais trop serrés pour la consultation

D’entrée de jeu, nous souhaitons vous faire part de notre vive insatisfaction quant aux délais qui nous ont été accordés pour la consultation de nos membres. En effet, les participants à la rencontre du 25 février dernier ont eu une semaine, précédant cette rencontre, pour lire et s’approprier le contenu de l’ébauche de lignes directrices. À la suite de cette rencontre, Normes d’accessibilité Canada aurait souhaité obtenir nos commentaires formels au plus tard le 2 mars, ce qui ne nous laissait donc que deux jours pour consulter nos membres et formaliser notre avis. Ce délai est insuffisant. À notre demande, nous avons pu obtenir un délai supplémentaire de trois jours, donc jusqu’au 5 mars pour la consultation. Ce délai nous semble tout aussi dérisoire, surtout en tenant compte du fait que la semaine de relâche se déroule cette même semaine au Québec. Dans le cadre des consultations gouvernementales, il faut tenir compte de cette réalité qui ralentit la capacité de travail de nombreuses organisations.

De plus, les motifs invoqués par Normes d’accessibilité Canada pour ces délais très serrés ne tiennent pas la route, de notre point de vue. En effet, on nous a indiqué qu’il fallait que ces lignes directrices soient appliquées aussitôt que possible étant donné qu’elles concernent la présente pandémie de COVID-19, qui sévit déjà depuis un an. Cela dit, étant donné que ces lignes directrices s’appliqueront également à d’autres situations d’urgence et que, en ce qui concerne la pandémie de COVID-19, nous vivrons encore avec ce virus pour une longue période de temps, nous ne comprenons pas l’empressement soudain de Normes d’accessibilité Canada à mettre en place ces lignes directrices. Étant donné le contenu d’un tel document et son applicabilité à long terme, on ne peut se permettre de faire l’économie d’une consultation aboutie.

On nous a également souligné qu’il y a eu des délais dans la traduction des documents de l’anglais vers le français qui ont retardé la consultation de la population francophone. Or, nous pouvons affirmer, par expérience, que les ministères et organismes gouvernementaux fédéraux sous-estiment systématiquement les délais de traduction, ce sans compter les erreurs qui se glissent souvent dans les documents traduits. Précisons que les personnes qui traduisent et révisent ces documents doivent généralement composer avec des délais extrêmement serrés et que, dans la fonction publique fédérale, il ne semble pas y avoir de norme encadrant la traduction des documents. Nous considérons que la prise en compte du point de vue de la population francophone ne doit pas faire les frais des problématiques internes de l’organisation en termes de production et de traduction des documents. Pour que les besoins et demandes des personnes en situation de handicap puissent être pleinement pris en compte, cela doit se refléter dans les procédures de consultation auprès de nos organismes communautaires. Normes d’accessibilité Canada indique dans tous ses documents appliquer la maxime du « rien sur nous, sans nous ». Pour que cette expression prenne tout son sens, cette organisation doit à l’avenir donner

suffisamment de temps aux organismes pour que nous puissions consulter nos membres.

Recommandation 1 :

Pour toute consultation menée par Normes d'accessibilité Canada, un délai d'au moins 30 jours doit être donné pour que nous puissions consulter adéquatement nos membres. L'organisme pourrait s'aligner sur les délais de consultation en vigueur pour tout projet de règlement déposé dans la partie I de la Gazette du Canada, qui est d'au moins 30 jours et peut être allongé en situation de crise comme c'est le cas actuellement.

Communications accessibles

Les télé-solutions, des opportunités pour les personnes handicapées

La pandémie de COVID-19 a constitué un coup d'accélérateur important à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour nos activités quotidiennes. Elles constituent des opportunités formidables pour certaines personnes handicapées. De fait, tous les services gouvernementaux devraient dans l'avenir être offerts à distance sans délai, ajoutant ainsi une option complémentaire pour l'accès aux services. Ce serait un avantage important pour de nombreuses personnes handicapées qui verraient ainsi leur accès aux services gouvernementaux facilités, par exemple pour les personnes sourdes ou malentendantes, le fait de pouvoir communiquer de vive voix via des logiciels de vidéoconférence facilite le contact.

De plus, on constate des avantages aux télé-solutions pour réduire les enjeux de transport, liés à plusieurs problématiques notamment l'emplacement géographique, l'accessibilité des moyens de transport pour les personnes handicapées, le temps alloué à l'utilisation du transport ainsi que la période de l'année, qui diminuent grandement les possibilités de déplacement pour de nombreuses personnes handicapées. Dans ce contexte, l'utilisation de la technologie permet de recevoir les services requis bien plus rapidement et facilement. On peut en dire autant des formations à distance, qui permettent à de nombreuses personnes handicapées de se former et d'étudier dans le confort de leur foyer, éliminant ainsi de fait de nombreux obstacles reliés aux déplacements et facilitant ainsi leur participation sociale. Or, pour que les diverses télé-solutions puissent véritablement remplir leurs promesses, il faut qu'elles soient pleinement accessibles et conformes aux plus hauts standards en la matière, comme on peut le lire dans les lignes directrices de Normes d'accessibilité Canada concernant les communications accessibles.

Le télétravail comporte également de nombreux avantages pour les personnes handicapées. Précisons qu'en période de crise comme celle de la COVID-19 ou dans le cadre de certaines situations d'urgence, le télétravail devient une solution essentielle pour tout un chacun pour pouvoir continuer d'exercer notre emploi tout en se protégeant et protégeant les autres. Pour de nombreuses personnes handicapées, le télétravail devient une solution d'avenir indéniable pour qu'elles puissent pleinement participer au marché du travail. Étant donné que les personnes ne sont plus confrontées, dans le cadre de leur travail, à des obstacles concernant le transport pour s'y rendre et en revenir et concernant l'accessibilité des bâtiments physiques où le travail se déroule, l'accès à de nombreux emplois s'en trouve ainsi facilité. Notons également que, de manière générale, les personnes handicapées sont davantage vulnérables à la COVID-19 que les autres personnes. En ce sens, les organisations sous juridiction fédérale doivent investir

des montants suffisants et se procurer les équipements informatiques requis pour permettre à leurs employés handicapés de pouvoir profiter de cette option tout autant que les autres employés de ces organisations. Les employés en situation de handicap travaillant pour des ministères, organismes et entreprises sous juridiction fédérale doivent disposer des meilleures technologies pour leur permettre de profiter pleinement de tous les outils technologiques mis à leur disposition dans le cadre de leur travail. L'environnement technologique dans lequel nous baignons évolue à une vitesse folle et ces personnes doivent pouvoir bénéficier des meilleures avancées technologiques conçues pour pallier leurs incapacités, pour faire en sorte qu'elles soient en mesure de suivre cette évolution. Normes d'accessibilité Canada devrait rédiger des balises en ce sens pour les organismes de juridiction fédérale, qui pourraient ensuite servir d'inspiration pour moderniser et uniformiser les différentes règles en place quant à l'accès aux technologies d'assistance pour les personnes handicapées, dans les provinces.

Enfin, l'organisation devrait également rédiger des lignes directrices en vue de s'assurer que les employés d'organismes sous juridiction fédérale qui sont en situation de handicap puissent bénéficier de programmes de formation continue à distance qui soient accessibles pour les personnes handicapées et ce autant en ce qui concerne l'avancement de leur carrière que l'apprentissage des nouvelles versions des technologies d'assistance s'il y a lieu et de leurs interactions avec les logiciels que ces personnes utilisent couramment. Pour y parvenir, des discussions auprès de la communauté des personnes handicapées ainsi que de tous les partenaires concernés devront avoir lieu.

Recommandation 2 :

Offrir, dans les plus brefs délais, tous les services gouvernementaux fédéraux à distance, en ligne, par l'intermédiaire de logiciels de vidéoconférence. S'assurer de l'accessibilité des plateformes et outils technologiques utilisés pour les personnes handicapées.

Recommandation 3 :

Que Normes d'accessibilité Canada élabore des lignes directrices applicables à toutes les organisations sous juridiction fédérale, en vue de s'assurer que leurs employés en situation de handicap disposent des meilleurs équipements et technologies d'assistance pour qu'ils puissent suivre l'évolution rapide des TIC sur le marché du travail.

Recommandation 4 :

Que Normes d'accessibilité Canada rédige des lignes directrices en vue de s'assurer que les employés en situation de handicap travaillant pour des organisations sous juridiction fédérale puissent bénéficier de formations à distance

accessibles, autant concernant l’avancement de leur carrière que concernant l’utilisation des technologies d’assistance s’il y a lieu et des interactions entre ces technologies et les logiciels couramment utilisés par ces personnes.

Fracture numérique

Si la technologie facilite l'accès aux services gouvernementaux pour les personnes handicapées, précisons tout de même qu'elles n'y ont pas toutes accès ou ne sont pas en mesure d'en tirer tous les bénéfices. Des chercheurs travaillent depuis longtemps sur le phénomène de fracture numérique, qui n'a fait que s'exacerber dans le contexte de la COVID-19. En début de pandémie, un rapport de recherche intitulé « Les angles morts des réponses technologiques à la pandémie de COVID-19 » a été publié, démontrant les impacts significatifs de cette pandémie sur la fracture numérique dont sont victimes bon nombre de personnes vulnérables, y compris les personnes handicapées bien que les données de ce rapport n'en fassent pas explicitement référence. Pour elles, l'accès à des services gouvernementaux de qualité et dans des délais raisonnables par téléphone, par téléscripteur ou en personne en respectant les directives de la santé publique sont indispensables. Bien entendu, les efforts du gouvernement fédéral doivent être investis en vue de réduire drastiquement cette fracture numérique. Cela dit, il est essentiel que les personnes qui le requièrent aient accès à des services de qualité autrement qu'en ligne.

Dans le cadre de la prestation de services par téléphone, il est primordial que l'on puisse répondre à la personne qui appelle dans un délai raisonnable, soit en moins de 5 minutes, ou qu'on permette à la personne, et ce dans une démarche simple, de laisser un message pour qu'on la rappelle dans l'heure qui suit. En cas d'appel concernant des mesures d'urgence, mais ne nécessitant pas d'assistance immédiate, la personne devrait être référée à un poste téléphonique qui sera en mesure de lui répondre dans le même appel et ce en quelques minutes. De plus, on ne saurait trop insister sur l'importance de fournir des documents en médias substituts lorsqu'une personne handicapée le demande et ce, dans les délais les plus courts possibles, surtout dans le contexte de situations d'urgence. Enfin, il serait plus simple, pour de nombreuses personnes handicapées, de pouvoir communiquer par courriel avec des ministères et organismes publics fédéraux afin de pouvoir transmettre et recevoir de l'information.

Recommandation 5 :

Assurer le maintien de services d'assistance de qualité par téléphone, téléscripteur ou en personne. Permettre la communication par courriel entre les personnes handicapées et les ministères et organismes gouvernementaux fédéraux. Assurer la prestation de services dans des délais raisonnables

Recommandation 6 :

Fournir des documents en médias substituts à la demande, dans les délais les plus courts possibles. Les documents liés à des situations d'urgence doivent être disponibles en médias substituts sans délai.

Droit à l’accompagnement et mesures COVID-19

Dans le cas de la prestation d’un service en personne, l’accompagnement doit être reconnu comme un droit. La personne doit pouvoir être accompagnée par l’accompagnateur de son choix, qu’il s’agisse d’un proche ou de toute autre personne que désigne la personne handicapée, et ce peu importe que la personne handicapée et son accompagnateur réside à la même adresse ou pas. La personne handicapée pourrait également arriver seule et dans ce cas, on doit lui offrir les services d’un employé sur place pour l’accompagner lors de toutes les étapes de sa visite. Le besoin d’accompagnement est encore plus important durant la présente pandémie, que l’on pense seulement aux flèches au sol qu’une personne handicapée visuelle ne pourrait voir ou au fait que les services sont offerts dans de très grands espaces dans lesquels la personne pourrait avoir davantage de difficultés à se repérer.

Ces lignes directrices accordent une place importante à la question de l’accompagnement et nous nous en réjouissons. De plus, nous constatons que ce document renferme les techniques habituellement utilisées pour guider une personne handicapée visuelle, ce qui convient parfaitement en temps normal. Or, en période de pandémie de COVID-19, il est nécessaire d’adapter ces techniques de guide pour respecter la distanciation physique de deux mètres. Pour donner des balises à ce sujet, l’Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) a produit un guide intitulé « Techniques de guide humain en temps de pandémie (COVID-19). Le 9 juin 2020, en réponse à une lettre adressée, par plusieurs organismes québécois au Directeur national de santé publique, celui-ci a répondu en indiquant les recommandations de la santé publique concernant l’accompagnement des personnes ayant des limitations visuelles.

En plus des consignes sanitaires indiquées dans cette correspondance, nous vous recommandons fortement d’indiquer, à tous les endroits appropriés dans ces lignes directrices, l’importance de respecter les consignes sanitaires dans la prestation de services en personne dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et, bien entendu, l’importance de désinfecter toutes les surfaces touchées par les personnes (barres d’appuis, poignées de portes, cartes tactiles, etc.).

Recommandation 7 :
Faire la promotion du droit à l’accompagnement des personnes handicapées partout où c’est possible.

Recommandation 8 :
Adapter les techniques de guide en fonction des consignes sanitaires en vigueur pour limiter la propagation de la COVID-19.

Recommandation 9 :

Mentionner, à tous les endroits appropriés dans ces lignes directrices, l’importance de respecter les consignes sanitaires et les règles d’hygiène pour limiter la propagation de la COVID-19 tout en rappelant les consignes les plus importantes.

Des interactions plus transparentes entre le personnel et les personnes handicapées

Nous venons de parler de l'importance de l'accompagnement des personnes handicapées visuelles. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, il est primordial que les employés portent des masques avec fenêtre transparente. Il existe maintenant des masques de procédure certifiés, pensons notamment aux Humask Pro Vision, qui sont produits en masse. Tous les employés devraient donc être équipés de ces masques. Il faut aussi dire que ces masques ne facilitent pas seulement la communication pour les personnes sourdes ou malentendantes mais, également pour plusieurs personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou un trouble du langage pour lesquels le fait de voir les expressions du visage aide à comprendre le message dit par l'employé. De manière générale, il convient de s'assurer que les équipements de protection individuels utilisés ne créent pas de nouveaux obstacles de communication pour les personnes handicapées.

Recommandation 10 :

Fournir, en nombre suffisant, des masques avec fenêtre transparente à tous les employés des organisations sous juridiction fédérale avec lesquels les personnes handicapées doivent transiger pour obtenir des services, dans le but de faciliter la communication.

Exemption du port du masque

Notons que certaines personnes ne sont pas en mesure de porter un masque pour diverses raisons. Il est primordial de ne pas exiger un rapport médical attestant de l'impossibilité pour la personne de porter un masque. Cette impossibilité de porter le masque ne doit pas, non plus, être un motif de refus pour accéder à un service. Il est plutôt préférable de trouver des accommodements pour ne pas exposer davantage la personne au virus tout en respectant le fait qu'elle ne peut porter un masque. Pour ce faire, l'employé s'adressant à la personne pourrait porter un masque de procédure ou se tenir à plus de deux mètres de la personne ou derrière une vitre de protection, ou on pourrait installer cette personne dans une pièce isolée où on lui donnerait le service en respectant toutes les consignes sanitaires.

Recommandation 11 :

Respecter le fait que certaines personnes ne sont pas en mesure de porter un masque et trouver d'autres mesures d'accommodement permettant de fournir le service de façon sécuritaire et en respectant les consignes sanitaires.

Informations tactiles

On retrouve de nombreuses mentions, dans ces lignes directrices, d'indicateurs tactiles qui sont nécessaires, soit pour annoncer un élément de signalisation (aires de soulagement pour les animaux d'assistance, flèches au sol, sorties de secours, etc.), soit pour indiquer un danger, par exemple en présence d'un escalier. On retrouve les expressions « plancher tactile », « marqueurs de plancher tactile », « indicateurs tactiles d'avertissement » et « signalisation tactile » mais on ne définit pas ces expressions. Il conviendrait de définir le ou les types de marqueurs tactiles qu'on souhaite utiliser ainsi que les usages précis pour chacun des marqueurs. Par exemple, des dalles podotactiles en fonte pourraient être installées pour indiquer la présence imminente d'un escalier extérieur. Il convient d'installer ces équipements à des endroits précis pour des objectifs bien circonscrits car une surabondance de ces éléments desservirait l'objectif d'informer adéquatement les personnes sur une signalisation importante ou un danger imminent. Normes d'accessibilité Canada devrait consulter ses partenaires et tout particulièrement la communauté des personnes handicapées et certains chercheurs, en vue d'établir des standards à ce sujet. Enfin, les personnes handicapées doivent être formées à propos de l'utilisation de ces marqueurs tactiles et de leur signification, pour qu'ils soient correctement interprétés lorsqu'elles les rencontreront dans leur parcours.

Recommandation 12 :

Définir, en lien avec les organismes communautaires de personnes handicapées et des chercheurs, les différentes expressions utilisées dans ces lignes directrices concernant les marqueurs tactiles ainsi que leur utilisation recommandée sur le terrain. Établir des standards à ce sujet.

Recommandation 13 :

Travailler, avec les organismes partenaires, en vue de s'assurer que les personnes soient adéquatement formées sur l'utilisation de marqueurs tactiles et leur signification sur le terrain.

Lignes directrices de Normes d’accessibilité Canada concernant les communications accessibles

Jusqu’à maintenant, nous avons élaboré concernant des précisions à ajouter à l’ébauche de lignes directrices concernant la prestation de services accessibles pendant la pandémie de COVID-19 ou autres urgences. Notre avis aurait pu être beaucoup plus long, car plusieurs aspects concernant les communications et ne faisant pas partie de ces lignes directrices pourraient faire l’objet de sections dans cet avis. Cela dit, Normes d’accessibilité Canada a produit des lignes directrices concernant les communications accessibles, qui reprennent plusieurs de nos demandes. Ces lignes directrices sont citées à de nombreuses reprises dans l’ébauche que nous commentons aujourd’hui, et on mentionne parfois quelques points importants, sans entrer dans les détails. Notons par exemple qu’en ce qui concerne la télévision, on mentionne l’importance du sous-titrage et des vidéos en ASL et LSQ mais on ne mentionne pas l’importance de produire des vidéos en utilisant le procédé de vidéodescription intégrée, pourtant bien définie dans les lignes directrices concernant les communications accessibles. Concernant l’accessibilité du Web, des informations auraient dû être ajoutées concernant les standards à respecter pour rendre un site Web accessible. On peut en dire autant concernant l’affichage pour les personnes handicapées, dont plusieurs éléments concernent les personnes ayant une déficience intellectuelle, dont on élabore en détails dans les lignes directrices concernant les communications accessibles mais pas dans les présentes lignes directrices. Enfin, pour une meilleure compréhension des présentes lignes directrices et leur lien prédominant avec les communications accessibles, les lignes directrices concernant les communications accessibles devraient se retrouver en annexe des présentes lignes directrices.

Recommandation 14 :

Résumer, de façon plus complète et précise, les éléments contenus dans les « Lignes directrices en matière de communication accessible pour les organisations pendant la pandémie de COVID-19 et d’autres urgences » et ajouter ce document en annexe des présentes lignes directrices.

Conclusion

Nous remercions l'organisme Normes d'accessibilité Canada de nous avoir consulté concernant l'ébauche de « Lignes directrices pour la prestation de services accessibles pendant la pandémie de COVID 19 ou autres urgences ». Malgré le délai de consultation extrêmement serré avec lequel nous avons dû composer, vous pouvez constater que nous vous proposons de nombreuses recommandations qui vous permettront de bonifier les présentes lignes directrices. Nous sommes disposés à poursuivre notre collaboration avec Normes d'accessibilité Canada dans le futur, dans l'optique du « rien sur nous, sans nous », qui nous tient énormément à cœur car c'est tous ensemble que nous créerons ce Canada sans obstacles auquel nous aspirons tous.

Liste des recommandations

- **Recommandation 1** : Pour toute consultation menée par Normes d'accessibilité Canada, un délai d'au moins 30 jours doit être donné pour que nous puissions consulter adéquatement nos membres. L'organisme pourrait s'aligner sur les délais de consultation en vigueur pour tout projet de règlement déposé dans la partie I de la Gazette du Canada, qui est d'au moins 30 jours et peut être allongé en situation de crise comme c'est le cas actuellement.

- **Recommandation 2 :** Offrir, dans les plus brefs délais, tous les services gouvernementaux fédéraux à distance, en ligne, par l'intermédiaire de logiciels de vidéoconférence. S'assurer de l'accessibilité des plateformes et outils technologiques utilisés pour les personnes handicapées.

- **Recommandation 3 :** Que Normes d'accessibilité Canada élabore des lignes directrices applicables à toutes les organisations sous juridiction fédérale, en vue de s'assurer que leurs employés en situation de handicap disposent des meilleurs équipements et technologies d'assistance pour qu'ils puissent suivre l'évolution rapide des TIC sur le marché du travail.

- **Recommandation 4 :** Que Normes d'accessibilité Canada rédige des lignes directrices en vue de s'assurer que les employés en situation de handicap travaillant pour des organisations sous juridiction fédérale puissent bénéficier de formations à distance accessibles, autant concernant l'avancement de leur carrière que concernant l'utilisation des technologies d'assistance s'il y a lieu et des interactions entre ces technologies et les logiciels couramment utilisés par ces personnes.

- **Recommandation 5 :** Assurer le maintien de services d'assistance de qualité par téléphone, téléscripteur ou en personne. Permettre la communication par courriel entre les personnes handicapées et les ministères et organismes gouvernementaux fédéraux. Assurer la prestation de services dans des délais raisonnables.

- **Recommandation 6 :** Fournir des documents en médias substituts à la demande, dans les délais les plus courts possibles. Les documents liés à des situations d'urgence doivent être disponibles en médias substituts sans délai.

- **Recommandation 7 :** Faire la promotion du droit à l'accompagnement des personnes handicapées partout où c'est possible.

- **Recommandation 8 :** Adapter les techniques de guide en fonction des consignes sanitaires en vigueur pour limiter la propagation de la COVID-19.

- **Recommandation 9 :** mentionner, à tous les endroits appropriés dans ces lignes directrices, l'importance de respecter les consignes sanitaires et les règles d'hygiène pour limiter la propagation de la COVID-19 tout en rappelant les consignes les plus importantes.

- **Recommandation 10 :** Fournir, en nombre suffisant, des masques avec fenêtre transparente à tous les employés des organisations sous juridiction fédérale avec lesquels les personnes handicapées doivent transiger pour obtenir des services, dans le but de faciliter la communication pour de nombreuses personnes.

- **Recommandation 11 :** Respecter le fait que certaines personnes ne sont pas en mesure de porter un masque et trouver d'autres mesures d'accommodement permettant de fournir le service de façon sécuritaire et en respectant les consignes sanitaires.

- **Recommandation 12 :** Définir, en lien avec les organismes communautaires de personnes handicapées et des chercheurs, les différentes expressions utilisées dans ces lignes directrices concernant les marqueurs tactiles ainsi que leur utilisation recommandée sur le terrain.

- **Recommandation 13 :** Travailler, avec les organismes partenaires, en vue de s'assurer que les usagers soient adéquatement formés sur l'utilisation de marqueurs tactiles et leur signification sur le terrain.

- **Recommandation 14 :** Résumer, de façon plus complète et précise, les éléments contenus dans les « Lignes directrices en matière de communication accessible pour les organisations pendant la pandémie de COVID-19 et d'autres urgences » et ajouter ce document en annexe des présentes lignes directrices.