



CANADIANTM
**HEARING
SERVICES**



Liste de contrôle d'accessibilité

Votre guide de l'excellence en
accessibilité pour les personnes
Sourdes et malentendantes.

Pourquoi l'accessibilité est-elle essentielle au succès de votre organisation?

La création d'un environnement inclusif n'est pas seulement une question de conformité : il s'agit de s'assurer que tous les clients et employés, y compris ceux qui sont Sourds ou malentendants, se sentent accueillis et valorisés.

Une entreprise accessible :

- Accroît la satisfaction du client.
- Consolide l'engagement des employés.
- Renforce la réputation de votre marque.



Créer un environnement plus inclusif et entreprise accessible

Depuis plus de 84 ans, les Services canadiens de l'ouïe outillent les Canadiens Sourds et malentendants afin qu'ils puissent participer pleinement à la société canadienne.

Notre liste de contrôle est conçue pour vous aider à identifier les éléments à améliorer et à apporter les changements nécessaires pour créer une entreprise plus inclusive et plus accessible.

C'est parti!





Utilisez cette liste de contrôle pour évaluer l'accessibilité de votre organisation et déterminer les points à améliorer.

1



Accessibilité Physique

Systèmes d'alerte visuelle: Des systèmes d'alerte visuelle, tels que des lumières clignotantes, sont-ils installés dans les zones clés (bureaux, salles de réunion, toilettes, etc.) pour alerter les personnes Sourdes et malentendantes en cas d'urgence?

Solutions d'écoute assistée : Les salles de réunion, les auditoriums, les kiosques d'information, les comptoirs de service, la réception et les autres espaces communs sont-ils équipés de boucles auditives ou d'autres dispositifs d'aide à l'écoute?

Signalisation claire : Existe-t-il des panneaux clairs et visibles pour diriger les personnes vers des services ou des zones accessibles, tels que des salles équipées de boucles auditives ou des guichets de service à la clientèle??

2



Accessibilité numérique

Vidéos sous-titrées et transcrites : Les vidéos utilisées sur votre site Web, dans votre matériel de formation ou dans vos campagnes de marketing sont-elles sous-titrées, transcrites ou traduites en ASL (American Sign Language) ou en LSQ (Langue des signes québécoise) pour les personnes Sourdes et les malentendantes?

Conception de sites Web accessibles : Votre site Web est-il conforme aux normes d'accessibilité (par exemple, WCAG) afin de faciliter la navigation des utilisateurs qui présentent une perte auditive? Il s'agit notamment de proposer du texte alternatif pour le contenu auditif.

Méthodes de communication de substitution : Existe-t-il des options de communication textuelle (par exemple, courrier électronique, assistance par clavardage) bien visibles sur votre site Web pour les personnes qui préfèrent ne pas utiliser la communication vocale?



3



Accessibilité en matière de communication

Interprétation en langue des signes : Des services d'interprétation en langue des signes sont-ils facilement accessibles pour les réunions, les événements ou les interactions avec les clients, soit en personne, soit par le biais de services de visio-interprétation (VRI)?

Personnel formé à la langue des signes niveau 101 : Le personnel clé en contact avec les clients est-il formé en langue des signes de base pour permettre une meilleure communication avec les clients Sourds et malentendants?

Sous-titrage en temps réel : Des services de sous-titrage en temps réel sont-ils fournis lors d'événements en direct, de webinaires ou de conférences téléphoniques afin d'assurer la pleine participation des personnes Sourdes et malentendantes?

4



Formation des employés

Programmes de formation en accessibilité : Formez-vous régulièrement vos employés à identifier les personnes Sourdes et malentendantes, à communiquer avec elles et à les aider efficacement?

Compétence culturelle : Les employés sont-ils sensibilisés aux aspects culturels de la Surdité et à l'importance de l'accessibilité pour créer un lieu de travail inclusif?

Mécanisme de rétroaction : Existe-t-il un système permettant aux employés et aux clients Sourds et malentendants de donner leur avis sur vos pratiques en matière d'accessibilité?

5



Politiques et procédures

Politique d'accessibilité : Votre entreprise dispose-t-elle d'une politique d'accessibilité claire et écrite qui décrit votre engagement en faveur de l'inclusion et les accommodements disponibles pour les personnes Sourdes et malentendantes?

Évaluations régulières de l'accessibilité : Des évaluations de l'accessibilité sont-elles effectuées régulièrement pour garantir une amélioration continue et le respect des normes d'accessibilité?

Préparation aux situations d'urgence : Des procédures d'urgence sont-elles en place pour assurer la sécurité des personnes Sourdes et malentendantes, y compris des méthodes de communication accessibles pendant les évacuations?



Pourquoi mener une évaluation de l'accessibilité est une décision commerciale judicieuse

- ✓ **Améliorer l'expérience client** : Assurez-vous que chaque client, y compris ceux qui sont Sourds ou malentendants, ait une expérience positive avec votre entreprise.
- ✓ **Accroître la satisfaction des clients** : Créez un lieu de travail où tous les employés peuvent s'épanouir, en réduisant la variation des effectifs et en améliorant l'état d'esprit.
- ✓ **Rester conforme** : Répondez aux exigences légales et évitez les amendes potentielles en veillant à ce que votre entreprise soit accessible.
- ✓ **Renforcer votre réputation** : Montrez votre engagement envers l'inclusion et attirez des clients soucieux des enjeux sociaux.

Prêt à améliorer l'accessibilité?

Contactez les Services canadiens de l'ouïe pour bénéficier d'une **consultation gratuite de 30 minutes** et obtenir des conseils d'experts pour la création d'un environnement inclusif pour les personnes Sourdes et malentendantes.



[Formulaires de
prise de contact](#)



[1-866-518-0000](tel:1-866-518-0000)



accessibilityconsulting@chs.ca



CHS.ca

