**26 mars 2020 Conseils sur la communication Réf no. COVID-19\_PDF\_04**

**Recommandations en matière de communication inclusive sur le handicap**

Le ministère de la Santé, l’OMS, les médias et d’autres parties prenantes à la source de messages et de conseils relatifs à la COVID-19 ont formulé les recommandations suivantes pour veiller à ce que les personnes en situation de handicap ne soient pas laissées pour compte :

* 1. **Pour les personnes aveugles ou déficientes visuelles**
     + Les informations doivent être disponibles en version électronique sous format Word, Braille et avec une taille de police suffisamment grande (pas moins de 18) pour les personnes déficientes visuelles (demandez à la personne concernée quelle est sa préférence).
     + Lorsque vous partagez des images, à l’exception de la légende, décrivez l’image et le texte qui se trouve sur cette image en utilisant un texte de remplacement pour veiller à ce que le logiciel lecteur d’écran puisse lire les images.
     + Partagez les informations relatives à la COVID-19 au format texte, pas seulement sous la forme d’images et de documents pdf pour communiquer des messages et des recommandations.
     + Lorsque vous partagez des informations à la télévision ou dans des vidéos, parlez distinctement et décrivez les écrans de type « pop-up » et les autres textes qui s’affichent sur les vidéos ou à la télévision ; par exemple, lorsque quelqu’un prend la parole, donnez le nom et le poste de cette personne avant d’afficher son nom sur l’écran.
     + Veillez à donner lecture de tout ce qui se trouve dans un formulaire, un exposé, une brochure, etc. Si le document est volumineux, fournissez une version électronique en format Word ou Powerpoint. Évitez le partage de documents en formats pdf, png ou jpeg car certains logiciels lecteurs d’écran n’arrivent pas à les lire.
  2. **Pour les personnes sourdes et/ou les personnes avec des troubles de la parole**
     + Prévoyez une interprétation en langue des signes pour toute communication vidéo ou recommandations télévisées.
     + Prévoyez un système de messagerie automatique si les services sont fournis par téléphone.
     + Veillez à proposer des formats faciles à lire pour présenter les informations (n’oubliez pas que les personnes sourdes ne parlent pas toutes en faisant des phrases complètes, mais préfèrent peut-être se concentrer sur les verbes, les pronoms, et les noms d’une phrase).
     + Veillez à ce que les vidéos soient dotées de la fonction sous-titrage codé ou sous-titres.
     + Permettez aux interprètes d’accompagner la personne en situation de handicap lorsqu’elle désire accéder à ces services. Les interprètes en langue des signes qui travaillent dans des situations d’urgence et dans des cadres de santé devraient profiter des mêmes équipements de protection de santé et de sécurité que les autres personnels de santé qui interviennent dans le cadre de l’épidémie de coronavirus.
     + Veillez à ce que les informations disponibles sur les plateformes en ligne soient à jour (ex. sites Internet et réseaux sociaux).
  3. **Personnes en situation de handicap psychosocial**
     + Décrivez les contenus et concepts de manière imagée. Utilisez des images et de la signalétique dans les messages de sensibilisation et les recommandations – Les messages peuvent porter sur les questions suivantes, sans s’y limiter : lavage de mains, distanciation sociale, identification des symptômes, manière de s’autoconfiner et compréhension des processus de dépistage et d’isolement dans les structures de soins de santé utilisées dans la lutte contre la COVID-19.
     + Veillez à ce que les informations soient disponibles en formats faciles à lire.
     + Soyez descriptif lorsque vous discutez et donnez à votre interlocuteur le temps de recevoir et de digérer les informations que vous présentez (concentrez-vous sur les points saillants sans pour autant dissimuler des informations).
     + Les messagers ainsi que les personnes qui communiquent les messages et les recommandations doivent rester calmes, faire preuve de patience et être rassurants.
     + Réconfort – Les messages devraient insister sur la nécessité à agir, et, en même temps, rassurer pour que personne ne panique, n’ait peur ou ne se sente inquiet.
     + Formats faciles à lire – Il s’agit de décomposer des termes et des recommandations techniques compliqués en langage simple de tous les jours.
     + Veillez à donner des instructions claires en utilisant une terminologie simple, par exemple le confinement total, la quatorzaine, l’autoconfinement, etc.
  4. **Personnes en situation de handicap intellectuel**
     + Décrivez les contenus et concepts de manière imagée. Utilisez des images et de la signalétique dans les messages de sensibilisation et les recommandations – Les messages peuvent porter sur les questions suivantes, sans s’y limiter : lavage de mains, distanciation sociale, identification des symptômes, manière de s’autoconfiner et compréhension des processus de dépistage et d’isolement dans les structures de soins de santé utilisées dans la lutte contre la COVID-19.
     + Veillez à ce que les informations soient disponibles en formats faciles à lire. Il s’agit de décomposer des termes et des recommandations techniques compliqués en langage simple de tous les jours.
     + Soyez descriptif lorsque vous discutez et donnez à votre interlocuteur le temps de recevoir et de digérer les informations que vous présentez (concentrez-vous sur les points saillants sans pour autant dissimuler des informations).
     + Les messagers ainsi que les personnes qui communiquent les messages et les recommandations doivent rester calmes, faire preuve de patience et être rassurants.
     + Veillez à donner des instructions claires en utilisant une terminologie simple, par exemple le confinement total, la quatorzaine, l’autoconfinement, etc.
  5. **Personnes en situation de handicap physique**
     + Veillez à proposer des formats faciles à lire pour présenter les informations.
     + Veillez à ce que les informations disponibles sur les plateformes en ligne soient à jour (ex. : sites Internet et réseaux sociaux).

**FIN**