

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle exige que les organisations et les entreprises fournissent des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. Offrir une formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles et la façon d'interagir avec les personnes handicapées constitue une exigence essentielle de la norme.

Le présent module est conçu pour aider les organisations et les entreprises à respecter les exigences en matière de formation de la norme.

Regardez cette vidéo à titre d'introduction à l'accessibilité des services à la clientèle et pour en comprendre l'importance.

Sujets du module

- **Qui doit être formé et quand?**
- **Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle**
- **Objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario***
- **Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences**
- **Servir les personnes handicapées – Introduction**
- **Servir les personnes ayant divers types de handicaps**
- **Servir les personnes utilisant des animaux d'assistance**
- **Servir les personnes accompagnées d'une personne de soutien**
- **Personnes utilisant un appareil ou un accessoire fonctionnel**
- **Servir les personnes handicapées – À domicile ou au téléphone**
- **Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations**
- **Résumé**

Il faut compter environ de 30 à 40 minutes pour terminer le module.

Qui doit être formé et quand?

Les personnes ci-dessous doivent suivre une formation sur la prestation de services aux clients handicapés :

- tout employé et bénévole (poste rémunéré ou non, à temps plein, à temps partiel et poste contractuel);
- quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation (dont les gestionnaires, les cadres supérieurs, les administrateurs, les membres du conseil et les propriétaires);
- quiconque fournit des biens, des services ou des installations aux clients pour le compte de votre organisation (comme les centres de services externes ou les entreprises de gestion des installations).

La formation doit être suivie dès que possible lorsqu'une personne se joint au personnel ou aux bénévoles de votre organisation.

La formation doit également être offerte lorsque des changements sont apportés aux politiques sur l'accessibilité des services à la clientèle de votre organisation.

Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

Le présent module porte sur les sujets de formation exigés suivants :

- l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- un aperçu des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation.

Les sujets de formation exigés ci-dessous sont propres à chaque organisation et ne sont **pas** abordés dans le présent module, mais vous devez connaître :

- les politiques de votre organisation sur la prestation de services à la clientèle accessibles;
- la manière d'utiliser tout matériel ou appareil que votre organisation met à la disposition du public et qui peut aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées.

Objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (ou « la Loi ») est une loi provinciale. Son objectif est de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025, par l'élaboration et l'application de normes d'accessibilité.

Normes d'accessibilité

Les normes d'accessibilité sont les obligations juridiques que les organisations en Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées. Elles traitent des principaux aspects de la vie quotidienne, dont :

- le service à la clientèle;
- l'information et les communications;
- l'emploi;
- le transport;
- la conception des espaces publics.

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) pris en vertu de la Loi.

Qui doit se conformer?

Les normes doivent être respectées par :

- le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative;
- toutes les organisations désignées du secteur public, ce qui comprend les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes de transport en commun;
- les entreprises privées et les organisations sans but lucratif de l'Ontario qui comptent au moins un employé.

Quelles sont les personnes considérées comme un client?

Toute personne qui accède aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation peut être un client. Il peut s'agir de membres du public payeurs ou non et de personnes que votre organisation pourrait qualifier de clients, membres ou patients.

Les clients peuvent également être d'autres entreprises ou organisations (appelés aussi des tiers).

Définition de handicap et vigilance aux obstacles

Saviez-vous qu'en Ontario, environ 1 personne sur 7 a un handicap? On prévoit que ce nombre augmentera compte tenu du vieillissement de la population. Il en va de même pour les besoins en matière d'accessibilité.

Qui sont les personnes handicapées?

Lorsque nous songeons aux handicaps, nous avons tendance à penser à des personnes qui utilisent des fauteuils roulants et vivent avec des handicaps physiques visibles et évidents. Toutefois, les handicaps peuvent également être non visibles. Nous ne pouvons pas toujours savoir qui est handicapé. Un handicap peut être temporaire ou permanent, et bon nombre d'entre nous seront aux prises avec un handicap à un certain moment de notre vie.

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario utilise la même définition de handicap que le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, qui comprend la cécité, la surdité, la mutité, la déficience intellectuelle, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux.

Faire preuve de vigilance face aux obstacles à l'accessibilité

Certaines personnes considèrent les handicaps comme étant les obstacles, mais dans les faits, c'est l'environnement qui présente des obstacles.

Lorsque vous pensez à l'accessibilité, il importe d'être conscient des obstacles visibles et invisibles. Par exemple, des obstacles physiques ou structurels, comme des escaliers ou des entrées de portes, viennent souvent d'abord à l'esprit. Toutefois, il arrive qu'un certain processus ou une politique particulière puisse involontairement créer des obstacles. Fournir des renseignements dans un format qui n'est pas accessible à tous constitue un autre exemple d'obstacle possible.

Les obstacles attitudinaux découlent de la façon dont les personnes réfléchissent ou se comportent. Ils peuvent être fondés sur des stéréotypes ou simplement être dus à un manque de compréhension. Toutefois, nous avons le pouvoir de changer notre attitude et la façon dont nous agissons.

Vérification des connaissances n° 1

Lequel des énoncés suivants au sujet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* est **faux**?

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

a) Les normes d'accessibilité s'appliquent aux entreprises privées, aux organisations sans but lucratif ainsi qu'aux organisations désignées du secteur public de l'ensemble de l'Ontario.

b) Seuls les handicaps physiques sont inclus dans la définition de « handicap » en vertu de la Loi.

c) Les normes d'accessibilité sont les obligations juridiques que les organisations en Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées.

d) L'objectif de la Loi est de rendre la province de l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025.

La bonne réponse est b). La Loi utilise la même définition de handicap que le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, qui comprend la cécité, la surdité, la mutité, la déficience intellectuelle, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux.

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

Satisfaire aux exigences ci-dessous prépare votre organisation à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

Élaborer des politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Mettre en place des politiques sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées selon les exigences de la norme.
- Déployer des efforts raisonnables pour que ces politiques soient compatibles avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
- Toutes les organisations désignées du secteur public, les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus doivent consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit et les fournir sur demande.

Tenir compte du handicap d'une personne lorsque vous communiquez avec elle

- Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

Permettre l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'elles ont accès à vos biens, à vos services ou à vos installations.
- Déterminer la disponibilité, le cas échéant, d'autres mesures utiles que votre organisation offre aux personnes handicapées pour accéder à vos biens, vos services ou vos installations.

Accepter les animaux d'assistance

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
- Dans les cas où une autre loi interdit la présence de l'animal, offrir à la personne une autre façon d'accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations.

Permettre la présence de personnes de soutien

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs personnes de soutien dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
- Si votre organisation exige des droits d'entrée ou des frais, informer la personne à l'avance, le cas échéant, qu'elle devra payer des droits d'entrée pour une personne de soutien.

- Dans le cas où votre organisation pourrait **exiger**, dans certaines situations, qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des questions de santé ou de sécurité, la décision doit être prise après avoir consulté la personne et examiné les données probantes disponibles. S'il est déterminé qu'une personne de soutien est requise, faire grâce des frais ou des tarifs pour cette personne, le cas échéant.

Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services

- Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou des services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement (par exemple, un ascenseur ou des toilettes accessibles).
- L'avis doit indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Inviter les clients à faire part de leur rétroaction

- Mettre en place un processus qui permet à votre organisation de recevoir les observations des clients sur la façon dont votre organisation fournit des services à la clientèle aux personnes handicapées et d'y répondre, y compris les mesures qui seront prises si une plainte est formulée.
- Rendre les renseignements sur le processus de rétroaction accessibles au public.
- Veiller à ce que votre processus de rétroaction soit accessible en fournissant des formats accessibles ou des aides à la communication sur demande.

Former vos employés et d'autres membres du personnel

- Former tous les employés et les bénévoles sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Toutes les organisations désignées du secteur public, les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus doivent conserver un dossier de la formation fournie.

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Les organisations suivantes doivent respecter des exigences en matière de production de documents :

- le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative;
- toutes les organisations désignées du secteur public;
- les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus.

Ces organisations doivent :

1. consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit :
 - informer les clients que ce ou ces documents de politique sont mis à la disposition du public sur demande, par exemple, en affichant un avis dans une zone de circulation intense ou sur un site Web;
 - fournir le ou les documents dans un format accessible ou des aides à la communication, le cas échéant, rapidement et sans frais supplémentaires;
2. conserver un dossier de la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle fournie, y compris un résumé du contenu, les moments où la formation doit être fournie, le nombre de personnes formées et les dates de séances de formation.

Conseils au sujet de la présentation des documents

- Les politiques peuvent prendre la forme d'une série de documents distincts ou être combinés dans un seul document de politique.
- Assurez-vous de connaître la procédure de votre organisation pour examiner une demande concernant le ou les documents de politique.
- Collaborer avec le client pour trouver un format qui lui est accessible.
- Si le client demande de gros caractères, établir clairement ce que l'expression « gros caractères » signifie pour lui. Pour certains, il peut s'agir d'une police de type Arial de 18 points, alors que d'autres nécessitent des caractères plus gros.

Vérification des connaissances – n° 2

Lequel des énoncés suivants constitue une exigence des normes de service à la clientèle?

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

- a) Établir des politiques sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées.
- b) Fournir une formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles à tous les employés et bénévoles, à quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation et à quiconque fournit des biens, des services ou des installations au nom de votre organisation.
- c) Mettre en place un processus qui permet à votre organisation de recevoir les observations des clients sur la façon dont votre organisation fournit des services à la clientèle aux personnes handicapées et d'y répondre, y compris les mesures qui seront prises si une plainte est formulée.

d) Toutes ces réponses

La bonne réponse est d). Toutes les réponses ci-dessus sont des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Servir les personnes handicapées – Introduction

Pour offrir un excellent service à la clientèle à tous, il est essentiel de communiquer ouvertement et de répondre aux besoins de ses clients.

Pour offrir des services à la clientèle accessible, il faut :

- éviter de supposer ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire en raison de son handicap
- veiller à ce que chacun se sente bienvenu et inclus;
- comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents

La prestation de services aux personnes handicapées nécessite également savoir faire preuve de sensibilité et de respect. Faire attention au langage et à la terminologie employée constitue un bon point de départ.

Sachez utiliser les mots appropriés

- Choisissez « handicapé » plutôt que « incapable ».
- Souvenez-vous de mettre l'accent sur la personne avant tout. Dites « personne handicapée » plutôt que « personne souffrant d'un handicap ».
- Faites référence au type précis de handicap lorsque c'est approprié; par exemple, personne ayant une déficience intellectuelle, personne aveugle ou ayant une perte de vision, ou personne utilisant un fauteuil roulant.
- Évitez les énoncés comme « victime de », « souffrant de », « confiné à un fauteuil roulant », « souffrant d'une déficience » ou « atteint d'une maladie ou d'un handicap ».

Examinons maintenant les bonnes pratiques et des conseils sur la matière de service aux personnes ayant divers types de handicaps.

Personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite

Seules certaines personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite ont besoin d'un fauteuil roulant. Une personne ayant de l'arthrite peut utiliser une canne ou un ambulateur, alors qu'une personne ayant un problème pulmonaire ou cardiaque n'a pas forcément besoin d'une aide à la mobilité, mais peut avoir du mal à marcher sur de longues distances.

Conseils

- Demandez avant d'aider. Souvent, les personnes ayant un handicap physique ont leurs propres méthodes pour faire les choses.
- Ne touchez ni ne déplacez l'équipement de la personne (comme un fauteuil roulant ou un ambulateur) sans qu'elle vous en donne l'autorisation.
- Si vous avez l'autorisation de déplacer le fauteuil roulant de la personne, ne la laissez pas dans une position malencontreuse, dangereuse ou indigne, comme face à un mur ou trop près d'une porte qui pourrait être ouverte.
- Si vous avez besoin d'avoir une longue conversation avec une personne en fauteuil roulant ou en scooter, pensez à vous asseoir afin d'être au même niveau pour établir le contact visuel.
- Au besoin, informez votre client des caractéristiques d'accessibilité dans l'environnement immédiat (comme les portes automatiques, les toilettes accessibles, les ascenseurs ou les rampes d'accès).
- Soyez prévoyant et retirez tout objet qui risque de devenir une barrière physique, comme des boîtes laissées dans une allée.
- Si le comptoir de service de votre commerce est trop élevé pour qu'une personne utilisant un fauteuil roulant puisse voir par-dessus, déplacez-vous pour servir le client. Ayez une planchette à pince à portée de la main pour que la personne puisse remplir des formulaires ou apposer sa signature.
- Souvenez-vous qu'un handicap n'est pas toujours visible ou évident. Par exemple, une personne peut avoir du mal à demeurer debout pendant de longues périodes et peut demander à s'asseoir pendant qu'elle attend d'être servie.

Personnes ayant une perte de vision

La perte de vision peut limiter la capacité d'une personne à lire des documents, à situer les repères ou à voir les dangers. Certaines personnes peuvent avoir recours à un chien-guide ou à une canne blanche, ou encore à une personne de soutien, p. ex., un guide voyant, mais ce n'est pas toujours le cas.

Conseils

- Si vous savez qu'une personne a une perte de vision, ne supposez pas qu'elle ne peut pas vous voir. Certaines personnes, en dépit d'une vision faible, peuvent tout de même voir.
- Présentez-vous lorsque vous vous approchez et adressez-vous directement à la personne si elle est accompagnée.
- Demandez à la personne si elle souhaite que vous lui lisiez à haute voix un document, comme un menu ou une liste de frais.
- Lorsque vous donnez des indications ou des directives, soyez précis et descriptif (p. ex., « à deux pas devant vous » ou « à un mètre à votre gauche »). Ne dites pas « par ici » et ne pointez pas dans la direction indiquée.
- Offrez votre bras pour guider la personne au besoin. Si la personne accepte, guidez-la, mais sans tirer.
- Indiquez les points de repère ou d'autres détails pour orienter la personne dans l'environnement. Par exemple, si vous vous approchez de marches ou d'un obstacle, dites-le.
- Si vous devez laisser la personne seule, faites-le-lui savoir en l'avisant que vous serez de retour ou en disant au revoir.
- Ne laissez pas la personne au milieu d'une pièce; guidez-la plutôt vers un endroit confortable.

Personnes ayant une perte d'audition

Une personne peut avoir différentes formes de perte d'audition. Elle peut être sourde de naissance, devenue sourde, sourde oraliste ou malentendante. Cette terminologie sert à décrire les différents niveaux de handicaps auditifs ou le degré de perte ou de baisse de l'audition d'une personne.

Une personne ayant une perte d'audition peut utiliser une prothèse auditive, un dispositif d'amplification ou un chien-guide pour malentendants. Elle peut privilégier certaines méthodes de communication, comme le langage gestuel, la lecture sur les lèvres ou l'utilisation de stylo et papier.

Conseils

- Lorsqu'une personne se présente comme ayant une perte d'audition, assurez-vous de lui faire face et de vous trouver dans un endroit bien éclairé pour que la personne vous voie clairement.
- Au besoin, attirez l'attention de la personne avant de lui parler en touchant doucement son épaule ou en lui faisant un signe de la main.
- Maintenez le contact visuel. Utilisez un langage corporel, des gestes et des expressions faciales qui faciliteront la communication.
- Si la personne porte un appareil auditif, veillez à limiter les bruits de fond ou déplacez-vous dans une zone plus calme.
- Ne supposez pas que la personne connaît le langage gestuel ou qu'elle lit sur les lèvres.
- Au besoin, demandez à la personne si une autre méthode de communication serait plus pratique (p. ex., l'utilisation d'un stylo et de papier).
- Si la personne a recours aux services d'un interprète gestuel, parlez directement à la personne et non à l'interprète. Par exemple, dites « Qu'aimeriez-vous avoir? » et non « Demandez-lui ce qu'elle aimerait avoir ».

Vérification des connaissances – n° 3

Yasmin, qui est sourde, s'approche du comptoir avec son amie. Yasmin veut poser des questions à John, le représentant du service à la clientèle. John salue Yasmin, qui lui signale qu'elle est sourde en faisant « non » de la tête et en pointant son oreille. Qu'est-ce que John devrait faire?

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

- a) **Regarder Yasmin et lui parler directement. Utiliser un papier et un stylo pour lui demander ce qu'il peut faire pour elle.**
- b) Se tourner vers l'amie de Yasmin et lui demander comment il peut les aider. Tourner ensuite son attention à son écran d'ordinateur pour rechercher le renseignement. Pour économiser du temps, il poursuit la conversation avec Yasmin et son amie pendant qu'il recherche les renseignements demandés.
- c) Utiliser un papier et un crayon pour signaler à Yasmin qu'il ne sait pas comment communiquer avec elle et lui indiquer qu'elle devra revenir 20 minutes plus tard quand son supérieur sera de retour.
- d) Agiter la main pour la saluer et parler directement à Yasmin en la regardant, en s'assurant d'articuler clairement pour que Yasmin puisse lire sur ses lèvres.

La bonne réponse est a). Regardez Yasmin et lui parler directement. Assurez-vous que la personne peut voir votre visage en tout temps lorsque vous communiquez avec elle. Utilisez un papier et un stylo pour demander ce que vous pouvez faire pour elle et accordez-lui plus de temps, au besoin. Demandez toujours la méthode de communication que préfère la personne; ne supposez pas qu'elle peut lire sur les lèvres.

Personnes sourdes et aveugles

Une personne qui est sourde et aveugle a un certain degré de perte d'audition et de vision. Les personnes sourdes et aveugles sont souvent accompagnées d'un intervenant ou d'une personne de soutien professionnel pour faciliter la communication. Les intervenants pour les personnes sourdes et aveugles ont reçu une formation spéciale pour leur permettre de communiquer avec la personne en lui touchant les mains.

Les personnes sourdes et aveugles peuvent également utiliser le braille, les gros caractères, un appareil auditif, un dispositif de grossissement, une canne ou un animal d'assistance.

Conseils

- Adressez-vous à la personne directement et non à l'intervenant.
- Il est probable qu'une personne sourde et aveugle vous explique comment communiquer avec elle, ou qu'elle vous remette une carte d'assistance ou une note.
- Ne supposez pas que la personne peut ou ne peut pas faire certaines choses. Certaines personnes sourdes et aveugles ont un certain degré de vision et d'audition, et d'autres non.

Personnes ayant une déficience du langage ou de la parole

Une paralysie cérébrale, un accident vasculaire cérébral, une perte de l'audition ou d'autres problèmes peuvent compliquer la prononciation des mots pour certaines personnes ou être à l'origine de troubles de l'élocution. Les personnes qui ont des troubles sévères peuvent avoir recours à un tableau de communication ou à d'autres appareils et accessoires fonctionnels.

Conseils

- Ne supposez pas que la personne ne vous comprend pas parce qu'elle a de la difficulté à parler.
- Adressez-vous directement à votre cliente ou client et non à la personne de soutien.
- Dans la mesure du possible, posez des questions auxquelles on répond par « oui » ou par « non ».
- Si la personne utilise un appareil de communication, prenez un moment pour lire les instructions visibles de l'appareil.
- Faites preuve de patience. N'interrompez pas votre client et ne finissez pas ses phrases.
- Confirmez ce que la personne a dit en résumant ou en répétant ce que vous avez compris et donnez à la personne la possibilité de répondre – ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Au besoin, offrez à la personne d'autres moyens de communiquer avec vous, comme le courriel.

Personne ayant des difficultés d'apprentissage

L'expression « difficulté d'apprentissage » englobe divers troubles. Il peut s'agir par exemple de la dyslexie, un trouble qui a une incidence sur la façon dont une personne reçoit ou retient l'information. Ce handicap peut se manifester clairement lorsqu'une personne éprouve de la difficulté à lire des documents ou à comprendre les renseignements que vous lui fournissez.

Les personnes ayant des difficultés d'apprentissage apprennent d'une manière différente.

Conseils

- Soyez patient et accordez plus de temps à la personne, au besoin. Les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ont parfois besoin d'un peu plus de temps pour intégrer des renseignements, la comprendre et réagir en conséquence.
- Tâchez de fournir les renseignements d'une manière qui soit adaptée à la personne. Par exemple, certaines personnes ayant des difficultés d'apprentissage trouvent difficile de comprendre les mots écrits, alors que d'autres éprouvent plutôt des problèmes avec les chiffres ou les mathématiques.
- Soyez disposé à reformuler vos explications ou à expliquer quelque chose plus d'une fois, au besoin.

Personnes ayant une déficience intellectuelle

Les déficiences intellectuelles (comme le syndrome de Down) ou les déficiences développementales peuvent limiter un peu ou beaucoup la capacité d'une personne d'apprendre, de communiquer, de faire des activités physiques de tous les jours ou de vivre de façon autonome.

Conseils

- Ne supposez pas qu'une personne peut ou ne peut pas faire certaines choses.
- N'exagérez pas votre énonciation et évitez d'être condescendant.
- Utilisez des mots simples.
- Fournissez un renseignement à la fois.
- Si vous n'êtes pas certain de comprendre ce que le client vous a dit, confirmez en résumant ou en répétant ce qu'il a dit ou demandez-lui poliment de répéter; ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Demandez au client s'il a besoin d'aide pour lire un document ou remplir un formulaire et attendez qu'il accepte votre aide.
- Soyez patient et accordez plus de temps à la personne, au besoin.

Personnes ayant des troubles de santé mentale

Saviez-vous qu'un Canadien sur cinq souffrira d'un trouble de santé mentale à un moment ou à un autre de sa vie?

Le trouble de santé mentale est un terme large qui regroupe de nombreux troubles qui varient sur le plan de la gravité. Une personne ayant un trouble de santé mentale peut souffrir de dépression ou de changements d'humeur soudains, d'anxiété en raison d'une phobie ou d'un trouble panique, ou d'hallucinations. Les problèmes de santé mentale peuvent nuire à la capacité d'une personne à penser clairement, à se concentrer et à se souvenir des choses.

Vous ne saurez peut-être pas qu'une personne a un trouble de santé mentale, à moins qu'elle ne vous le dise. Les préjugés et le manque de compréhension sont des obstacles majeurs pour ces personnes.

Conseils

- Si vous avez le sentiment ou si vous savez qu'un client a un trouble de santé mentale, veillez à lui accorder le même respect et la même considération que vous le feriez pour n'importe qui d'autre.
- Montrez-vous confiant, calme et rassurant.
- Écoutez attentivement et collaborez avec le client pour répondre à ses besoins. Par exemple, reconnaissez que vous avez entendu et compris ce que la personne a dit ou demandé.
- Respectez l'espace personnel de votre client.
- Limitez les distractions qui pourraient nuire à la capacité de votre client de se concentrer. Par exemple, les bruits, les endroits bondés et les interruptions peuvent causer du stress.
- Réagissez au comportement de la personne et répondez à ses besoins immédiats. Ne cherchez pas la confrontation. Au besoin, établissez des limites avec la personne comme vous le feriez avec d'autres, en lui disant par exemple : « Si vous criez, je ne pourrai pas vous parler ».

Vérification des connaissances – n° 4

Lequel des comportements suivants **ne devez-vous pas** adopter lorsque vous servez un client handicapé?

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

- a) Soyez prévoyant et retirez tout objet qui risque de devenir une barrière physique, comme des boîtes laissées dans une allée.
- b) Lorsque vous donnez des indications ou des directives à une personne ayant une perte de vision, soyez précis et descriptif. Ne dites pas « par ici » et ne pointez pas uniquement dans la direction indiquée.
- c) Demandez avant d'aider. Ne supposez pas que la personne a besoin d'aide.
- d) Si vous ne comprenez pas ce que dit votre client, faites semblant que vous comprenez pour ne pas l'offenser.**
- e) Accordez plus de temps à la personne, au besoin. Les personnes ayant certains handicaps ont parfois besoin d'un plus de temps pour faire les choses ou pour communiquer.

La bonne réponse est d). Ne faites pas semblant d'avoir compris ce qu'a dit votre client si vous n'êtes pas certain. Confirmez en résumant ou en répétant ce que vous avez compris et laissez la personne répondre. Au besoin, fournissez d'autres moyens au client pour communiquer avec vous, comme le courriel.

Personnes utilisant des animaux d'assistance

Il existe divers types d'animaux d'assistance qui soutiennent les personnes ayant divers types de handicaps.

- Une personne qui a une perte de vision peut avoir recours à un chien-guide.
- Des animaux sont dressés pour aider les personnes ayant une perte d'audition.
- D'autres animaux d'assistance sont dressés pour alerter une personne d'une crise épileptique imminente ou pour aider les personnes ayant de l'autisme, un trouble de santé mentale, un handicap physique ou d'autres handicaps.

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle n'impose aucune restriction quant au type d'animal qui peut être utilisé comme animal d'assistance.

Un animal est considéré comme un animal d'assistance si :

- vous pouvez facilement déterminer qu'il s'agit d'un animal d'assistance grâce à des indicateurs visuels, par exemple, s'il porte un harnais ou un gilet;
- la personne handicapée fournit un document provenant d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme qu'elle a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

Conseils

- Évitez de toucher ou de distraire un animal d'assistance; ce n'est pas un animal de compagnie, mais un animal en train de travailler, qui doit rester attentif en tout temps.
- Si vous ne savez pas s'il s'agit d'un animal de compagnie ou d'un animal d'assistance, posez la question à votre client. Vous pouvez demander à voir les documents fournis par un professionnel de la santé réglementé.
- Vous pouvez fournir de l'eau à l'animal d'assistance si le client le demande, mais le client est responsable de s'occuper de l'animal et de le superviser.

Si la présence d'un animal d'assistance met gravement en danger la santé ou la sécurité d'une autre personne, comme dans le cas d'une allergie grave :

Envisagez toutes les options et essayez de trouver une solution qui répond aux besoins des deux personnes, par exemple :

- séparer les deux personnes par une distance;
- éliminer le contact direct entre les deux personnes;
- changer le moment où les deux personnes reçoivent le service;
- utiliser tout autre moyen qui permettrait à la personne d'utiliser son animal d'assistance dans les lieux.

Si vous ne pouvez pas déterminer facilement qu'il s'agit d'un animal d'assistance :

- Ne faites pas de suppositions. Vous pouvez demander à la personne de fournir un document (comme une lettre, une note ou un formulaire) provenant d'un professionnel de la santé réglementé qui indique qu'elle a besoin d'un animal en raison de son handicap.
- Si la personne vous montre le document en question, elle doit avoir le droit d'être accompagnée par son animal d'assistance.
- La personne n'est pas tenue de divulguer son handicap ou de démontrer de la façon dont l'animal lui vient en aide.

Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

La loi vous oblige à permettre à une personne de garder son animal d'assistance dans les endroits auxquels ont accès le public ou les tiers.

Des endroits sont considérés comme accessibles au public même s'ils sont uniquement accessibles aux personnes qui ont payé un droit d'entrée, qui sont membres ou qui ont respecté certaines conditions d'admission. Il peut s'agir par exemple d'un centre de culture physique, d'un hôtel, d'un taxi ou d'une école.

Dans les cas où la loi interdit les animaux d'assistance dans certains endroits (p. ex., un animal d'assistance ne serait pas accepté dans la cuisine d'une école de cuisine), offrez à la personne une autre façon d'accéder à vos services.

Bien que les animaux d'assistance puissent être interdits dans certains endroits (p. ex., dans les endroits où de la nourriture est préparée), les chiens d'assistance sont autorisés dans les endroits où de la nourriture est vendue, servie ou mise en vente, notamment dans la salle à manger publique d'un restaurant.

Exemple d'une loi qui interdit expressément la présence d'animaux :

Le Règlement de l'Ontario 562 (Food premises) pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* stipule que les animaux ne sont pas autorisés dans les endroits où des aliments sont fabriqués, préparés, transformés, manipulés, servis, exposés, entreposés, vendus ou mis en vente. Cependant, elle **fait une exception pour les chiens d'assistance** et autorise leur présence dans les endroits où des aliments sont normalement vendus, servis ou mis en vente.

Conseils si la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi :

- Expliquez la raison à votre client et discutez d'autres façons de le servir, par exemple :
 - laisser le chien d'assistance dans un endroit sécuritaire où sa présence est autorisée et offrir de l'aide à la personne pendant qu'elle est séparée de l'animal;
 - servir le client dans un autre endroit où la présence de l'animal est autorisée.

Conseils à l'intention des décideurs – Situations où la présence d'un animal est interdite par la loi

- Déterminez s'il y a des endroits dans vos locaux où la présence d'un animal d'assistance serait interdite par la loi et, le cas échéant, mentionnez la loi dans votre politique sur l'accessibilité des services à la clientèle et indiquez-y les endroits où la présence des animaux d'assistance est interdite.
- Prévoyez des options que votre personnel et vous pourriez proposer lorsque la présence d'un animal d'assistance est interdite.

Vérification des connaissances – n° 5

Daphnée a donné rendez-vous à son ami Justin pour le dîner à un petit restaurant du coin. Lorsque la serveuse a remarqué le chien d'assistance de Justin, elle a dit ce qui suit : « Je suis désolée, mais puisque nous servons de la nourriture, vous chien devra rester à l'extérieur ».

Lequel des énoncés suivants est **vrai**?

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

a) La serveuse avait raison. Les chiens d'assistance ne sont pas autorisés dans les endroits où l'on sert des aliments.

b) La serveuse doit laisser Justin garder son chien d'assistance avec lui dans le restaurant.

c) La serveuse ne faisait que suivre la politique de son restaurant qui interdit la présence de chiens.

La bonne réponse est b). Bien qu'une autre loi interdise la présence d'animaux dans les endroits où des aliments sont préparés, servis ou vendus, elle fait une exception pour les chiens d'assistance et autorise leur présence dans les endroits où de la nourriture est servie ou vendue.

Personnes accompagnées d'une personne de soutien

Il peut s'agir d'un préposé aux services de soutien à la personne, d'un bénévole, d'un ami ou d'un membre de la famille. La personne de soutien peut aider votre client dans divers domaines : communication, mobilité, soins personnels ou accès à vos services.

Une personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien dans les endroits de vos locaux auxquels ont accès le public ou les tiers.

Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, comme dans le cas d'un cinéma, il doit indiquer à l'avance le montant, le cas échéant, que devront payer les personnes de soutien, en plaçant une affiche dans un endroit bien en vue ou un avis sur son site Web.

Si votre organisation est un fournisseur de services de transport en commun :

Une personne de soutien ne doit pas payer de tarif lorsqu'elle accompagne une personne handicapée qui compte sur son soutien. Cette exigence est précisée dans la Norme d'accessibilité pour le transport. Il incombe à la personne handicapée de démontrer au fournisseur de services de transport en commun qu'elle a besoin d'une personne de soutien.

Conseils

- Si vous ne savez pas laquelle des deux personnes est votre client, observez qui utilise ou demande vos services ou posez tout simplement la question.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien.
- Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, familiarisez-vous avec la politique concernant le montant que les personnes de soutien doivent payer.
- Il est bon de confirmer auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente pendant que vous discutez de questions confidentielles.

À l'intention des décideurs – Situations où il peut s'avérer nécessaire d'exiger une personne de soutien

Dans certaines situations, vous pouvez exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des questions de santé ou de sécurité. Vous devez d'abord discuter avec la personne handicapée et évaluer les faits observables avant de déterminer :

- qu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité d'une personne handicapée ou celle des autres personnes présentes sur les lieux;
- qu'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et celle des autres personnes présentes sur les lieux.

Dans une telle situation, la personne de soutien n'a pas à payer les droits d'entrée, s'il y en a.

Conseil :

- Déterminez à l'avance s'il existe des situations où une personne de soutien pourrait être tenue d'accompagner une personne handicapée pour des raisons de santé ou de sécurité et examinez la façon dont votre personnel et vous gérerez ces situations.

Personnes utilisant un appareil ou accessoire fonctionnel

Un appareil ou un accessoire fonctionnel est un dispositif qu'utilise une personne handicapée pour l'aider dans le cadre de ses activités quotidiennes.

La plupart des appareils ou accessoires fonctionnels sont des « appareils ou accessoires fonctionnels personnels » tels qu'un fauteuil roulant ou un ambulateur, une canne blanche, une prothèse auditive, une bouteille d'oxygène ou un tableau de communication. Ils appartiennent à la personne qui les utilise et font partie de son espace personnel.

Conseils lorsque vous servez un client qui utilise un appareil ou un accessoire fonctionnel :

- Ne touchez et ne manipulez pas les appareils et accessoires fonctionnels sans autorisation.
- Ne déplacez ni les appareils et accessoires fonctionnels, ni les dispositifs (p. ex., cannes ou ambulateurs) hors de portée de la personne.

Appareils ou accessoires proposés par votre organisation

Si votre organisation propose des dispositifs ou des appareils pour aider les clients handicapés à accéder à vos services, assurez-vous de savoir comment les utiliser. Il pourrait être utile d'avoir un mode d'emploi ou une feuille d'instructions affichée là où l'appareil est situé ou entreposé.

Voici quelques exemples des appareils et accessoires que votre organisation peut offrir :

- des aides à la mobilité, comme un fauteuil roulant manuel ou un scooter électrique;
- un ascenseur pour monter ou descendre les personnes utilisant des aides à la mobilité;
- une technologie qui facilite la communication ou l'accès à l'information pour les personnes handicapées, comme certains logiciels, un système d'amplification ou une ligne téléphonique ATS;
- un bureau ou un poste de travail ajustable permettant de modifier la hauteur ou l'inclinaison de la surface de travail;
- un kiosque interactif accessible qui peut offrir des renseignements ou des services en braille ou des casques d'écoute.

Vérification des connaissances – n° 6

Parmi les réponses suivantes, qu'est-ce que vous ne devez **pas** faire lorsque vous servez un client qui utilise un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui est accompagné d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien?

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

- a) Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien ou à la personne qui l'accompagne.
- b) Évitez de toucher ou de distraire un animal d'assistance. L'animal travaille; il doit être attentif en tout temps.
- c) Ne touchez pas les appareils et accessoires fonctionnels sans autorisation et ne les déplacez pas hors de portée de la personne.
- d) Si vous n'êtes pas certain s'il s'agit d'un animal d'assistance, vous pouvez demander au client de fournir un document attestant qu'il a besoin de l'aide de l'animal en raison d'un handicap.
- e) Si vous discutez de questions confidentielles avec votre client, demandez à la personne de soutien d'attendre à un autre endroit pendant que vous le servez.**

La bonne réponse est e). Le client doit être autorisé à être accompagné par la personne de soutien. Cependant, dans le cas où des questions confidentielles seront abordées, il est bon de confirmer d'abord auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente.

Servir les personnes handicapées – À domicile ou au téléphone

Voici de bonnes pratiques pouvant s'appliquer à tous les clients :

Conseils pour la prestation de services à domicile :

- N'arrivez pas sans prévenir. Confirmez l'heure de votre arrivée à l'avance.
- Respectez les demandes faites par un client handicapé pour vous adapter à ses besoins. Par exemple, une personne ayant une sensibilité environnementale pourrait exiger que vous ne portiez pas de produits parfumés dans son domicile.
- Faites preuve de patience. Vous devrez peut-être attendre un peu avant que votre client ouvre la porte.
- Présentez-vous. Certains clients ne sont pas capables de lire les cartes d'identité et pourraient vous demander d'utiliser un mot de passe. Vérifiez avant votre visite.
- Dites à votre client ce que vous faites.
- Faites en sorte de laisser le domicile exactement tel qu'il était à votre arrivée. Par exemple, une personne ayant une perte de vision s'attendra à ce que ses meubles soient placés au même endroit et pourrait trébucher si vous avez déplacé le sofa.

Conseils sur la prestation de services au téléphone :

- Parlez de façon naturelle, clairement et directement.
- Concentrez-vous sur ce que dit le client. N'interrompez pas votre client et ne finissez pas ses phrases. Laissez le temps à votre client de fournir des explications ou de répondre.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que votre client vous a dit, demandez-lui poliment de répéter, ou répétez ou reformulez ce que vous l'avez entendu dire et demandez-lui si vous avez bien compris.
- Si le client a recours à un interprète ou à un service de relais téléphonique, adressez-vous de manière naturelle au client, et non à l'interprète.
- Si vous vous trouvez dans une situation où, après de multiples tentatives, vous et votre client n'arrivez pas à communiquer, envisagez de prendre d'autres dispositions qui seraient plus efficaces pour lui.

Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations

Si vous remarquez qu'un client a du mal à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations, commencez par lui demander comment vous pouvez l'aider.

Souvent, il existe des solutions simples. À titre d'exemple :

- **Votre client utilise un fauteuil roulant et ne peut entrer dans votre boutique parce qu'il y a une marche à l'entrée.**
Vous pouvez proposer au client de le servir à la porte, dans un autre endroit qui lui convient mieux, par téléphone ou par livraison à domicile. Vous pouvez aussi envisager une solution peu coûteuse, comme une rampe portative pouvant être installée à l'entrée de votre boutique à la demande, si cette solution s'applique à la situation.
- **Votre client ayant une perte d'audition veut poser une question.**
Demandez au client par écrit si utiliser un crayon et du papier serait une bonne façon de le servir. N'oubliez pas : si vous discutez de renseignements confidentiels, proposez au client de lui remettre les notes ou détruisez-les.
- **Votre client ne peut atteindre certains de vos produits, car les étagères ou les tablettes sont trop hauts pour qu'il puisse les atteindre de son scooter.**
Proposez-lui de lui apporter les produits.
- **Le menu ne peut être lu par un client ayant une basse vision ou une difficulté d'apprentissage.**
Proposez-lui de lire le menu à haute voix ou affichez le menu en ligne pour qu'il puisse y accéder à l'avance.
- **Votre cliente souffre d'un trouble de santé mentale qui rend difficile pour elle de se trouver dans un lieu bondé avec d'autres personnes. Elle explique ses besoins relativement à son problème dès son arrivée.**
Proposez-lui un endroit où attendre son tour d'être servie à part des autres clients.
- **Votre organisation ne possède pas d'ouvre-porte automatique.**
Soyez prêt à ouvrir la porte.

Vos clients sont votre meilleure source d'information en ce qui concerne leurs besoins. Soyez souple et ouvert aux suggestions pour créer une bonne expérience pour le client. Il peut y avoir des solutions simples, et votre client sera

sûrement reconnaissant de l'attention et de la considération que vous lui témoignez.

Récapitulation – Conseils généraux

Voici quelques conseils généraux à se rappeler pour servir les personnes handicapées :

- Demandez avant d'aider. Ne supposez pas que la personne a besoin d'aide.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez faire, demandez au client « Puis-je vous aider? ». Votre client sait s'il a besoin d'aide et comment vous pouvez lui être utile.
- Évitez de faire des suppositions sur le type de handicap de la personne ou sur ses besoins en matière d'adaptation. Vos suppositions pourraient être erronées.
- Certains handicaps ne sont pas visibles, et les clients ne sont pas tenus de vous en informer.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien ou à la personne qui accompagne le client.
- Prenez le temps d'apprendre à connaître les besoins de votre client et veillez à répondre comme vous le feriez avec n'importe quel autre client.
- Écoutez attentivement. Si vous n'êtes pas certain de comprendre ce que votre client a dit, confirmez en résumant ou en répétant ce qu'il a dit ou demandez-lui poliment de répéter.
- Faites preuve de patience. Les personnes atteintes de certains types de handicaps ont parfois besoin de plus de temps pour répondre ou pour faire certaines choses.
- Employez un langage et des termes appropriés pour parler des personnes handicapées.

Vérification des connaissances – n° 7

Que devez-vous faire si vous n'êtes pas certain si un client handicapé a besoin d'aide?

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

- a) Allez l'aider. S'il n'a pas besoin d'aide, il vous le dira.
- b) Ne l'aidez pas avant d'en avoir le temps. Servez les clients plus faciles à servir en premier.
- c) Servez toujours un client handicapé à l'écart des autres clients
- d) Attendez de voir s'il s'agit réellement d'un client. Il changera peut-être d'idée et ira ailleurs.

e) Demandez au client « Puis-je vous aider? »

La bonne réponse est e). Demander « Puis-je vous aider? » ou « Comment puis-je vous aider? » invite la personne à collaborer avec vous sur la façon dont vous pouvez le mieux l'aider.

Résumé

Vous avez maintenant terminé le module sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Sujets du module

Vous avez obtenu des renseignements sur :

- l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec les personnes qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si un client handicapé a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation.

Si vous devez revoir certains éléments, prenez le temps de le faire et de vous demander :

- Qu'est-ce que j'ai appris sur la façon de servir les clients handicapés?
- Qu'est-ce que je ferai différemment à partir de maintenant?

Si vous êtes tenu de fournir une confirmation de votre formation dans le cadre de ce module, un modèle de certificat que vous pouvez signer et dater est accessible sur le site Web verslaccessibilité.ca.

Vers l'accessibilité ne peut pas fournir une attestation de l'achèvement de la formation. Il incombe à la personne d'attester qu'elle a terminé le module.

Certificat