

# L'accessibilité aux services à la clientèle

Un guide à l'intention des  
fournisseurs de services  
de la région de Niagara

Région de  Niagara  
*Building Community. Building Lives.*



# Le saviez-vous?

## Saviez-vous que...

1,8 million de personnes en Ontario ont un handicap?

## Saviez-vous que...

le mot « handicap » peut désigner :

- un handicap physique?
- un handicap sensoriel?
- un handicap cognitif ou intellectuel?
- un trouble mental ou du développement?
- divers types de maladies chroniques?

## Saviez-vous que...

les personnes handicapées voyagent, magasinent et font des affaires comme tout le monde?

## Saviez-vous que...

l'excellence d'un service à la clientèle se mesure à la façon dont il traite toute sa clientèle, avec équité, respect, courtoisie et dignité?



# Coup d'oeil

La région de Niagara s'engage à offrir d'excellents services à la clientèle à ses résidents et à ses visiteurs, et à traiter tout le monde avec dignité et respect.

Pour ce faire, nous devons reconnaître les divers besoins de nos résidents, y compris les besoins des personnes handicapées.

En 2008, le gouvernement de l'Ontario a lancé les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la *Loi de 2008 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* afin de s'assurer que les personnes handicapées reçoivent la même qualité de services à la clientèle que tout le monde.

La loi exige que les secteurs privés et publics de toutes les organisations ontariennes, y compris celles de la région de Niagara, déterminent, enlèvent et préviennent les obstacles en matière d'accessibilité aux services

à la clientèle. Elle stipule aussi que le personnel et les fournisseurs de services de tierce partie doivent avoir reçu une formation sur la façon de rendre accessible les services à la clientèle.

Ce guide vous donne des conseils sur la meilleure façon d'interagir avec la clientèle handicapée dans le but d'offrir les meilleurs services à la clientèle aux personnes handicapées de la région de Niagara.



**En cas d'incertitude dans une situation donnée ou en matière de services à offrir à la clientèle handicapée de la région de Niagara, veuillez vous renseigner auprès d'un membre du personnel ou appelez le coordonnateur de l'accessibilité de la région de Niagara, Steve Murphy, au 905-685-4225, poste 3252. Il peut aussi être rejoint à l'adresse de courriel suivante : [steve.murphy@niagararegion.ca](mailto:steve.murphy@niagararegion.ca).**

# À vous la parole!

En interagissant avec une personne handicapée, rappelez-vous des quatre points suivants :

- 1.** Prenez le temps de demander « Puis-je vous aider? »
- 2.** Demandez, ne tenez pas pour acquis. N'aidez pas à moins qu'on vous le demande.
- 3.** Écoutez attentivement et parlez directement à la personne.
- 4.** Soyez au courant des installations et des services spéciaux qui sont disponibles.

Si vous remarquez qu'une personne handicapée n'a pas facilement accès à vos biens et à vos services, une bonne façon de l'aborder est tout simplement de lui demander comment vous pouvez l'aider. Faites preuve de patience et n'oubliez pas que votre clientèle est votre meilleure source d'information concernant ses besoins. La solution peut être simple et elle appréciera certainement votre attention et votre considération.



# Interaction et communication avec les personnes handicapées ayant divers types de déficiences

Afin d'offrir les services auxquels elles ont accès, il est très important d'être en mesure d'interagir et de communiquer avec la clientèle handicapée. Parfois, la meilleure façon d'approcher une personne handicapée est de lui demander comment vous pouvez mieux communiquer avec elle.

Voici quelques conseils :

## Les personnes sourdes et aveugles

Une personne qui est sourde et aveugle peut avoir une perte limitée de l'ouïe et de la vue. Plusieurs personnes sourdes et aveugles sont accompagnées d'une personne de soutien, c'est-à-dire d'une personne qui lui offre une aide professionnelle en matière de communication (voir page 11).

### CONSEILS

- Parlez directement à la personne handicapée et non à la personne de soutien.
- La personne sourde et aveugle vous expliquera probablement comment communiquer avec elle, peut-être avec une carte ou une note.



## Les personnes ayant une déficience auditive

Les personnes ayant une déficience auditive peuvent être sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes ou malentendantes. Ce ne sont que quelques termes pour décrire différents niveaux d'audition ou de perte de l'ouïe.

### CONSEILS

- Attirez l'attention de la personne avant de lui parler. Essayez de lui toucher légèrement l'épaule ou de lui faire un signe de la main.
- Assurez-vous d'être dans un endroit bien éclairé où la personne peut voir votre visage et lire vos lèvres.
- Si la personne a recours à une aide auditive, réduisez le bruit de fond ou déplacez-vous à un endroit plus calme.
- S'il y a lieu, demandez-lui si une autre méthode de communication est préférable, par exemple, un stylo et un papier.

## Les personnes ayant un handicap physique

Les handicaps physiques se présentent sous divers types et niveaux. Seules quelques personnes ayant des handicaps physiques utilisent un fauteuil roulant. Certaines personnes avec un traumatisme médullaire ont recours aux béquilles tandis que d'autres souffrant d'arthrite grave ou d'une maladie du coeur peuvent avoir de la difficulté à marcher pendant une longue période de temps.

### CONSEILS

- Si vous devez parler longtemps à une personne qui utilise un fauteuil roulant, un triporteur ou un quadriporteur, assoyez-vous pour avoir un contact visuel au même niveau.
- Ne touchez pas à l'équipement sans permission, par exemple, les cannes ou les fauteuils roulants.
- Si vous avez la permission de déplacer le fauteuil roulant d'une personne, ne la laissez pas dans une position embarrassante, dangereuse ou



indigne, par exemple, face à un mur ou dans le passage d'une porte occupée.

## Les personnes ayant une perte de vision

La perte de vision peut restreindre l'habileté d'une personne à lire, à situer un point de repère ou à voir les dangers. Certaines personnes peuvent être accompagnées d'un chien-guide (voir page 10) ou d'une canne blanche, alors que d'autres ne les utilisent pas.

### CONSEILS

- Ne supposez pas que la personne ne peut pas vous voir. Plusieurs personnes avec une basse vision peuvent voir un peu.
- Présentez-vous lorsque vous l'approchez et parlez-lui directement.
- Demandez à la personne si elle préfère que vous lui lisiez le matériel imprimé, par exemple, un menu ou une liste de prix.
- Lorsque vous donnez des directions ou des instructions, soyez précis et descriptif.
- Offrez votre coude pour guider la personne.

## Les personnes ayant des difficultés d'apprentissage

Le terme « difficultés d'apprentissage » fait référence à une variété de troubles, notamment la dyslexie, qui détermine comment une personne capte et retient l'information. Ce trouble peut devenir apparent lorsqu'une personne éprouve de la difficulté à lire le matériel ou à comprendre l'information qui lui est présentée.

### CONSEILS

- Faites preuve de patience puisqu'une personne avec des difficultés d'apprentissage peut prendre plus de temps à traiter l'information avant de la comprendre et de réagir.
- Essayez de donner l'information d'une façon qui tient compte du trouble de la personne. Certaines personnes ayant des difficultés d'apprentissage ont de la difficulté à comprendre les mots écrits alors que d'autres éprouvent des difficultés avec les chiffres et les mathématiques.



## Les personnes ayant des troubles de la parole ou des troubles du langage

La paralysie motrice centrale (infirmité motrice cérébrale), la perte auditive ou d'autres conditions peuvent causer des problèmes sur les plans de la prononciation ou de l'élocution. Certaines personnes qui ont des difficultés graves peuvent utiliser un tableau de communication ou d'autres appareils fonctionnels (voir page 9).

### CONSEILS

- Ne supposez pas qu'une personne ayant des troubles de la parole a d'autres handicaps.
- S'il y a lieu, posez des questions qui peuvent être répondues par « oui » ou « non ».
- Faites preuve de patience. N'interrompez pas ou ne tentez pas de finir les phrases de la personne.



## Les personnes ayant des incapacités mentales

Les problèmes d'incapacité mentale peuvent affecter l'habileté d'une personne à penser clairement. L'incapacité mentale est un terme général pour décrire plusieurs troubles qui peuvent varier en gravité. Certaines personnes peuvent éprouver de l'anxiété à cause d'hallucinations, de changements d'humeur, de phobies ou d'affolement.

## CONSEILS

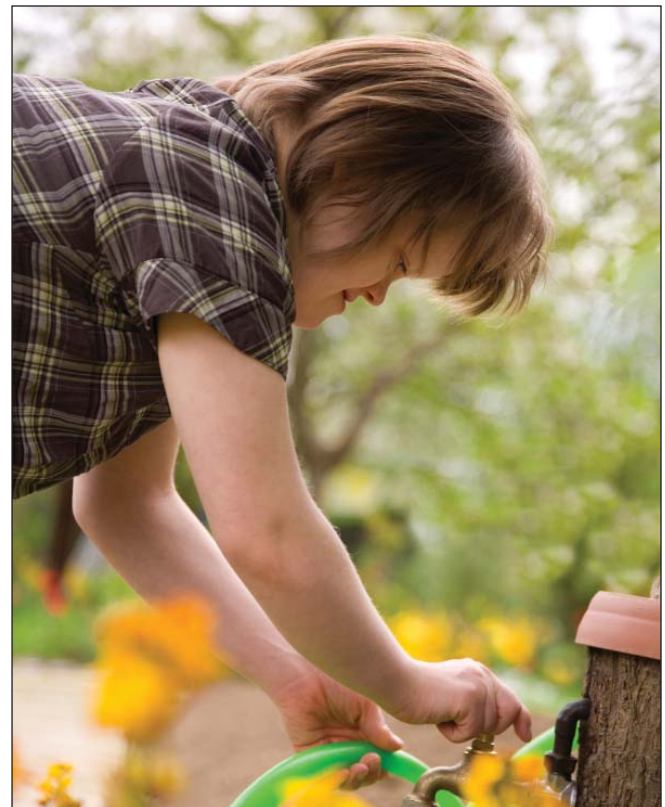
- Traitez une personne ayant une incapacité mentale avec respect et considération comme toute autre personne.
- Faites preuve de confiance et de calme. Rassurez-la.
- Si la personne semble être en état de crise, demandez-lui de vous dire comment vous pouvez l'aider.

## Les personnes ayant des déficiences intellectuelles ou développementales

Les déficiences intellectuelles ou développementales, par exemple, le syndrome de Down, peuvent limiter l'habileté d'une personne à apprendre, à communiquer et à effectuer les activités physiques quotidiennes et à vivre de façon autonome. Il se peut que vous ne soyez pas au courant que la personne aie cette déficience à moins qu'on vous le dise.

## CONSEILS

- Ne présumez pas ce qu'une personne peut faire.
- Utilisez un langage clair.
- Donnez une information à la fois.



# Comment interagir avec les personnes qui utilisent divers appareils

Un appareil fonctionnel est un outil, une technologie ou un autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'accomplir des tâches et des activités quotidiennes, par exemple, se déplacer, communiquer ou lever des objets. Parmi ces appareils se trouvent des fauteuils roulants, des aides auditives, des cannes blanches ou des amplificateurs de la parole.

## CONSEILS

- Ne touchez pas ou ne manipulez pas les appareils fonctionnels sans permission.
- Ne déplacez pas les appareils ou l'équipement fonctionnel, notamment les cannes et les ambulateurs, hors de la portée de la personne handicapée.
- Décrivez les facilités disponibles dans l'environnement immédiat qui sont appropriées aux besoins de la personne, par exemple, les téléphones publics avec les services ATS pour les personnes malentendantes, les toilettes d'accès facile ou autres.



## Comment réagir aux personnes ayant besoin de l'aide d'un chien-guide ou de tout autre animal-guide

Les personnes ayant une perte de la vision peuvent utiliser un chien-guide, mais d'autres animaux sont également utilisés pour les aider. Un animal dressé peut venir en aide à une personne sourde, devenue sourde ou malentendante, et les animaux dressés à pressentir une crise d'épilepsie peuvent amener la personne en lieu sûr.

En vertu des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, ces animaux ont le droit d'être sur une partie des lieux ouverts au public ou à d'autres tiers, à moins que l'animal soit autrement exclu par la loi. Vous pouvez

demander à une personne de vous présenter la lettre d'un médecin ou d'une infirmière pour vérifier si l'animal est nécessaire pour surmonter leur handicap, si ce n'est pas déjà apparent.

## CONSEILS

- N'oubliez pas qu'un animal d'assistance n'est pas un animal domestique, mais bel et bien un animal au travail.
- Évitez de toucher ou de parler aux animaux d'assistance puisqu'ils travaillent et doivent être attentifs en tout temps.
- Ne présumez quoi que ce soit concernant l'animal. Si vous n'êtes pas certain qu'il est un animal domestique ou un animal d'assistance, demandez-le à la personne.



## Comment réagir aux personnes ayant besoin de l'aide d'une personne de soutien

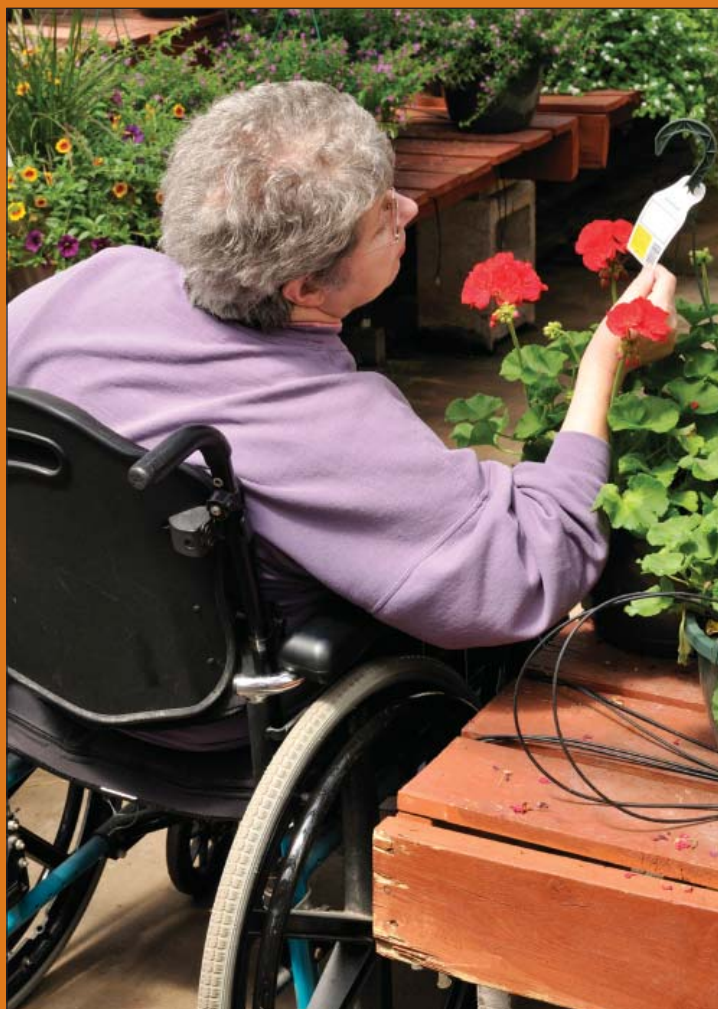
Certaines personnes ayant des handicaps peuvent être accompagnées d'une personne de soutien. Cette personne peut être un travailleur de soutien personnel, un travailleur bénévole, un membre de la famille ou un ami. Une personne de soutien peut aider la personne à effectuer une variété de tâches ou autres, que ce soit sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux.

Selon les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, une personne de soutien doit avoir la permission d'accompagner une personne handicapée partout sur les lieux ouverts au public ou aux tiers. Si un événement comporte des droits d'entrée, un préavis doit être donné concernant les droits d'entrée d'une personne de soutien.



## CONSEILS

- S'il vous est impossible de déterminer entre la personne de soutien et la personne ayant besoin d'aide, remarquez qui utilise ou demande les biens ou les services, ou posez tout simplement la question.
- Parlez directement à votre cliente et non à la personne de soutien.



Pour recevoir de plus amples renseignements concernant la *Loi de 2008 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ou les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, visitez le [www.accessON.ca](http://www.accessON.ca)

Cette brochure a été reproduite avec la permission de la ville de Markham. L'information présentée aux pages 5 à 11, a été adaptée et réimprimée avec la permission de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires.

---

Région de  Niagara  
*Building Community. Building Lives.*

---

[www.niagararegion.ca](http://www.niagararegion.ca)

Des formats de rechange sont disponibles sur demande.

Pour plus d'information, composez le 905-685-4225, poste 3252

Téléphone avec les services ATS pour les personnes malentendantes : 905-984-3613