

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

College Frontière

Programme de formation quant aux services à la clientèle



www.collegefrontiere.ca



Qu'est-ce qu'un handicap ?

Le Code des droits de la personne et l'APHO définissent un handicap ainsi:

- Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.« handicap » S'entend de ce qui suit, selon le cas : tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en application de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Définir la clientèle

- Les clients peuvent être de différents types
- Le terme pour « client » peut varier d'une organisation à une autre
- Aux fins de cette formation, nos « clients » sont des individus avec qui nous (comme membres du personnel ou bénévoles) sommes en contact : quelqu'un qui appelle pour des renseignements; quelqu'un qui entre dans notre bureau; quelqu'un avec qui nous avons à faire qu'importe le jour en question.

Terminologie

Lorsqu'on réfère à une personne avec un handicap, il est important de mettre la personne en premier. On dit bien :

- Une personne avec un handicap physique
- Une personne avec une déficience auditive
- Une personne avec une perte de vision

Obstacles

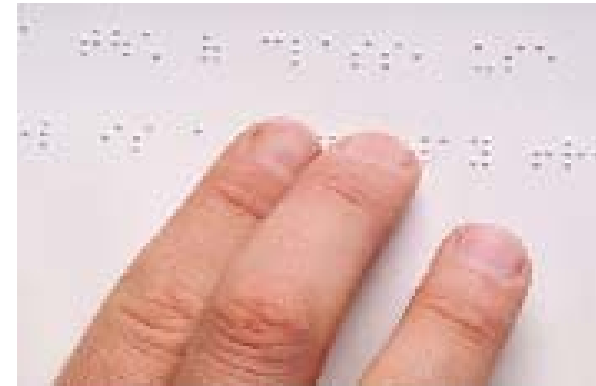


Des obstacles peuvent être :

- Physiques ou architecturaux
- Au niveau de l'information / de la communication
- Attitudinaux
- Technologiques
- Au niveau des politiques ou des pratiques

Types d'handicaps

- Visuel
- Auditif
- Physique
- Intellectuel
- De croissance
- D'apprentissage
- Au niveau de la santé mentale
- Linguistique ou de langue
- Sourd-aveugle



Meilleures pratiques : Handicaps visuels

Présentez-vous et offrez de l'aide

Lorsque vous guidez un individu, offrez votre coude et marchez lentement

Offrez de lire ou de résumer le matériel écrit

Si vous devez partir pour aller chercher quelque chose, laissez-le savoir

Soyez clair et précis avec vos directives

Demandez s'il veut que vous ouvrez les portes

Meilleures pratiques : Sourd ou malentendant

Assurez-vous que le client vous voit et sait que vous communiquez avec lui

En cas d'urgence, aidez le client à reconnaître et à réagir à l'urgence

Offrez un bout de papier et un stylo pour que vous puissiez partager de l'information d'une personne à l'autre

Suggeriez de vous déplacer vers un endroit moins bruyant

Meilleures pratiques : Sourd-aveugle

Soyez conscient que la communication peut prendre du temps – soyez patient

Demandez au client ce qui le rendrait plus à l'aise et respectez ses besoins autant que possible

Évitez les gestes soudains ou le touché de l'individu qui pourraient le surprendre, sauf en cas d'urgence

Meilleures pratiques : Handicaps physiques



- Demandez avant de toucher ou de déplacer tout appareil fonctionnel
- Assurez-vous que l'environnement ne présente pas d'obstacles
- Parlez aux individus à la hauteur de l'œil

Meilleures pratiques : Handicaps linguistiques ou de langue

- Si vous ne comprenez pas, demandez à l'individu de répéter l'information
- Posez des questions fermées qui requièrent un simple « oui » ou « non »
- Soyez compréhensif et rassurant

Meilleures pratiques : Handicaps liés à la santé mentale

La capacité d'écoute est importante dans de tels cas

Demandez comment vous pouvez aider et essayez de travailler avec l'individu pour trouver une solution

Soyez confiant, patient et rassurant

Meilleures pratiques : Handicaps intellectuels

Offrez des exemples lorsque vous partagez de l'information

Rappelez-vous que l'individu peut prendre ses propres décisions

Soyez patient et vérifiez que tout a été bien compris

Offrez un peu d'information à la fois

Meilleures pratiques : Au téléphone

- Parlez normalement, ne criez pas et écoutez attentivement.
- Évitez d'interrompre l'individu ou d'essayer de finir ses phrases.
- Demandez poliment à l'individu de répéter si vous ne comprenez pas.

Règles quant à la manipulation des animaux d'assistance

- Ne jamais séparer l'individu de son animal d'assistance
- Ne jamais toucher, flatter ou parler à l'animal
- Ne pas nourrir ou offrir des traites à l'animal



Conseils de base pour travailler avec une personne de confiance

- Présentez-vous aux deux personnes
- Parlez directement à l'individu
- Adressez-vous à l'individu de façon appropriée
- N'essayez pas d'avoir des conversations à part avec la personne de confiance
- Offrez tout matériel écrit aux deux personnes
- Ne séparez pas l'individu et la personne de confiance

Conseils de base pour travailler avec des appareils fonctionnels

- Ne jamais refuser de travailler avec l'appareil
- Ne pas regarder à l'appareil fixement
- Assurez-vous qu'il y a assez d'espace pour l'individu et l'appareil fonctionnel
- Ne pas bloquer, frapper ou entrer en collision avec l'appareil fonctionnel
- Offrez de l'aide si l'individu a de la peine à faire marcher son appareil

Résumé

- Traitez tous les individus et autres avec politesse et de façon professionnelle et respectueuse
- Identifiez et enlevez les obstacles
- Laissez savoir aux individus quand il y a des perturbations de services
- Collecter et répondre aux commentaires

Commentaires



information@frontiercollege.ca

1-800-555-6523