Services à la clientèle

GUIDE PRATIQUE

Offrir un service à la clientèle adapté aux besoins de la personne handicapée

LE PHÉNIX
au-delà du handicap

LE PHÉNIX
au-delà du handicap

Case postale 399
330 rue Saint-Philippe
Alfred ON K0B 1A0

Téléphone : 613 679-1244
Sans frais : 1 866 775-7001

Courriel : **info@lephenix.on.ca**
Site internet : **www.lephenix.on.ca**

Guide pratique

Ce guide a été conçu par Le Phénix, organisme provincial de représentation des personnes handicapées.

Le Phénix, c'est une philosophie, une façon de changer la manière dont la société perçoit les personnes handicapées et la façon dont celles-ci se perçoivent.

Le Phénix veut contribuer à approfondir les connaissances sur les différentes limitations et renseigner la population sur la façon d'interagir et de communiquer de manière adéquate avec les personnes handicapées.

Le Phénix souhaite que ce document d'accompagnement, simple et concret, soit agréable et utile.

Ce que vous devez savoir

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, la LAPHO

Cette loi a été adoptée le 13 juin 2005. Pour en faciliter l'application, le gouvernement propose par étapes des normes d'accessibilité obligatoires qui font partie intégrale des règlements accompagnant cette loi.

Ces normes d'accessibilité sont élaborées dans cinq secteurs clés :

- les services à la clientèle
- l'information et communications sur l'accessibilité
- le milieu bâti accessible
- l'accessibilité à l'emploi et
- le transport accessible.

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) sont les premières normes à obtenir le statut de règlement et sont entrées en vigueur le 1er janvier 2008.

Si vous êtes un fournisseur de biens et/ou de services et que vous avez au moins un employé en Ontario, vous devez vous conformer à ce règlement.

- Le 1er janvier 2010 : date limite où les organismes du secteur public désignés dans ces normes doivent se conformer au règlement.
- Le 1er janvier 2012 : date limite où les organismes à but non lucratif, les entreprises privées ou tout autre fournisseur de biens et/ou services ayant au moins un employé en Ontario doivent se conformer au règlement.

Voici certaines petites mesures que vous pouvez prendre immédiatement pour améliorer l'accessibilité :

- Traiter l'ensemble de votre clientèle avec respect et dignité
- Demander « Comment puis-je vous aider ? »

Table des matières

Profil de la personne	1
Ouvrir la voie à l'inclusion	3
Valeurs et principes	5
Déficience visuelle	6
Déficience intellectuelle	10
Déficience auditive	14
Déficience physique	18
Déficience psychique	22
Résumé des principales lignes de conduite	25
Définitions	26
Utilisation d'un vocabulaire approprié et respectueux	27
Exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	28
Ateliers	29
Témoignages	30
Sources	31

Le genre masculin est utilisé dans ce document seulement dans le but d'alléger le texte.

Tous droits réservés. Toute reproduction en tout ou en partie, par quelque procédé que ce soit, est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'organisme Le Phénix.

Avis de non-responsabilité. Le présent document ne contient que des renseignements généraux. Son contenu ne constitue pas un document scientifique et ne doit pas se substituer aux conseils d'un professionnel.

Lorsque des obstacles empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la vie de la société en raison de leurs handicaps, c'est l'ensemble de la population qui est perdante.

Profil de la personne

On estime qu'il existe plus de 600 millions de personnes handicapées au monde. Au Canada, environ 4,4 millions de personnes vivent avec une déficience, soit une personne sur six.

La nature et la gravité de ces déficiences varient d'une personne à l'autre, dont la mobilité réduite, la perte de l'ouïe ou de la vue, les troubles de la parole, les déficiences de développement intellectuel et cognitif en plus des déficiences cachées ou peu apparentes.

Avec le phénomène du vieillissement de la population canadienne, on estime que d'ici quinze ans, presque 20% de la population vivra avec une limitation fonctionnelle, soit une personne sur cinq.

Selon les données de 2006 de Statistique Canada, environ 1,85 millions de personnes ont un handicap en Ontario, soit 15,5% de la population. De ce nombre, plus de 47% sont des personnes âgées.

Une analyse publiée par la Banque royale du Canada estime que le pouvoir d'achat annuel des personnes handicapées s'élève à 25 milliards de dollars et que celles-ci influencent les décisions d'achat de 12 à 15 millions d'autres Canadiens.

En tant que groupe, les personnes handicapées exercent un pouvoir économique et social croissant. D'ici les dix prochaines années, les personnes handicapées représenteront une part importante de la clientèle de l'industrie du tourisme et des loisirs, de la vente au détail, de l'habitation et du marché du travail.

Les entreprises ont donc tout intérêt à adapter leurs services à la clientèle, à assurer l'accessibilité universelle et à offrir de la formation à leur personnel en plus d'offrir un service adapté à cette clientèle.

La loi exige que les entreprises et les organismes adaptent leurs services à la clientèle, projettant ainsi une image positive de leur responsabilité sociale.

Depuis janvier 2008, les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario ont désormais force de loi.

Les entreprises et les organismes qui offrent des biens ou des services à la population de l'Ontario doivent rendre leurs opérations accessibles aux personnes handicapées.

Ouvrir la voie à l'inclusion

De nombreuses mesures ont été prises au cours des dernières années afin d'interdire, par le biais de lois, la discrimination fondée sur les déficiences.

La *Charte canadienne des droits et libertés de 1982* stipule que « tous sont égaux », le *Code des droits de la personne de l'Ontario* de 1992 prévoit que « toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations ».

Par l'adoption de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le gouvernement a fait de l'Ontario un chef de file national en matière de règlementation des normes favorisant l'inclusion.

Les personnes handicapées ont le droit d'avoir les mêmes possibilités que celles offertes à toutes les autres personnes, de pouvoir accomplir des tâches que la majorité tient pour acquis, telles se rendre au travail ou à l'école, aller faire des courses, aller au cinéma ou au restaurant.

Dans l'objectif de rendre l'Ontario accessible pour les personnes handicapées d'ici l'an 2025, les entreprises et les organismes offrant des produits et services doivent se conformer à certaines normes d'accessibilité dans cinq secteurs dont :

- les services à la clientèle
- les services de transport
- l'information et les communications
- le milieu bâti
- l'emploi.

Pour obtenir plus de renseignements sur la loi, consulter le site internet du Phénix au **www.lephenix.on.ca** sous l'onglet « Accessibilité ». Vous y trouverez une section spécifique au sujet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, la LAPHO.

Équité

Autonomie

Dignité

Réceptivité

Accessibilité

Sensibilité

Qualité

Engagement

Valeurs et principes

De manière à servir efficacement l'ensemble de la clientèle, chaque entreprise ou organisme doit intégrer les principes directeurs ci-dessous à ses politiques et à ses pratiques.

- **Équité** : Traiter toute la clientèle de manière inclusive et équitable, sans exception.
- **Autonomie** : Assurer l'autonomie maximale des personnes handicapées, tout en respectant leur droit à la sécurité et à la confidentialité.
- **Dignité** : Reconnaître la valeur de la clientèle et de la traiter avec respect.
- **Réceptivité** : Cerner et satisfaire les besoins spécifiques des personnes handicapées par le biais de politiques appropriées à cette clientèle.
- **Accessibilité** : Rendre les services et les méthodes de prestation accessibles aux personnes handicapées en éliminant les barrières matérielles et psychologiques ainsi que les obstacles auxquels elles sont exposées.
- **Sensibilité** : Veiller à ce que les préposés au service à la clientèle soient formés pour bien comprendre les besoins des personnes handicapées, de manière à faire preuve de sensibilité et de courtoisie dans leurs communications avec elles.
- **Qualité** : Concevoir un système de gestion permettant d'orienter les activités de planification, d'exploitation, de vérification et d'optimisation afin de respecter la spécificité des besoins des personnes handicapées.
- **Engagement et allocation de ressources** : Faire en sorte que la direction conçoive une politique d'excellence du service à la clientèle, prenne les engagements et fournisse les ressources nécessaires aux besoins des personnes handicapées.

Déficience visuelle

Seulement 10% des gens qui sont aveugles au sens de la loi ne voient absolument rien.

L'œil est un des organes qui sert à transmettre des renseignements au cerveau. Il permet de bien se situer dans l'espace intérieur-extérieur et dans le temps, nuit et jour, d'identifier les gens et les objets dans l'entourage immédiat.

Environ 90% de tous les renseignements nécessaires au bon fonctionnement sont transmis par l'œil.

La déficience visuelle fait référence à des troubles de la vision occasionnés par des lésions ou des opacités le long du système visuel, soit l'œil, le nerf optique et le cortex visuel.

Une personne qui a une déficience visuelle n'est pas nécessairement totalement aveugle.

La majorité bénéficie d'une vue partielle. Ce qui est vu et le degré de fonctionnalité varient beaucoup d'un sujet à l'autre.

Chaque type de déficience visuelle limite la vue d'une façon distincte et selon divers degrés, compte tenu de la gravité du problème.

Certaines personnes ne sont pas capables de faire la différence entre la clarté et l'obscurité.

D'autres ont une vision embrouillée ou ne perçoivent le monde que par le contour des objets, n'en voyant que le sommet et la base ou les côtés, une masse sombre obstruant en permanence le centre de leur champ de vision.

Certaines personnes ne parviennent à saisir qu'un point lumineux tandis que d'autres ne voient pas le centre du champ visuel mais seulement la périphérie.

Les problèmes majeurs que rencontrent les personnes ayant une déficience visuelle se situent surtout lors des déplacements étrangers à leur milieu familier.

Il existe trois formes de dispositifs d'aide :

- la canne blanche
- le chien-guide
- le guide voyant.

Souvenez-vous que, suite à une perte grave de la vision, la personne reste fondamentalement la même.

Il appartient à la personne elle-même de choisir le dispositif qui lui convient le mieux.

La canne blanche et le chien-guide requièrent des techniques d'usage précises et rigoureuses.

Rares sont les personnes aveugles qui ont à leur disposition un guide voyant en permanence pour se déplacer. Par contre, nous pouvons tous, un jour ou l'autre, être appelés à jouer ce rôle.

Accompagner et guider une personne qui a une déficience visuelle, c'est partager son projet, lui offrir un appui, l'assister dans l'accomplissement de certaines de ses activités. Mais c'est beaucoup plus. C'est lui permettre de vivre des moments enrichissants, divertissants et surtout de contribuer directement à sa pleine participation.

Il est important pour la personne voyante accompagnatrice de mettre en valeur des trucs pratiques rendant différentes situations plus agréables pour tous.

Quelques conseils

- Lorsque vous voyez une personne dans une situation où elle semble être en difficulté ou qu'elle risque de se blesser, n'hésitez pas. Allez vers elle et informez-la de votre présence. Ne touchez pas la personne sans l'avertir. Dites-lui ce qui se passe et demandez-lui si vous pouvez l'aider. Si la personne refuse votre aide, n'insistez pas.
- Si la personne désire être guidée, identifiez-vous. Donnez-lui des explications ou des indications claires, en utilisant des expressions comme «devant», « virage à droite », « montez ».
- Ne craignez pas d'utiliser des termes tels que «voir» et «regarder». Ces mots font partie du vocabulaire courant et sont employés par tous.
- Ne parlez pas plus fort, elle n'est pas sourde. Si vous ne la connaissez pas, demandez-lui son nom et adressez-vous à elle en la nommant.
- Présentez-lui votre bras de façon à ce qu'elle puisse vous tenir au-dessus du coude. Marchez un pas en avant de la personne pour lui éviter les irrégularités du terrain ou les obstacles, tels les trottoirs, escaliers, portes, etc. Si un obstacle ou une dénivellation se présente, faites une pause et avisez la personne à l'avance.
- Arrivés à un escalier, mettez la personne en contact avec une rampe ou un mur et indiquez-lui s'il faut monter ou descendre. Aussi, avisez-la de la fin de l'escalier.

- Au seuil d'une porte, indiquez de quel côté elle s'ouvre afin que la personne puisse tenir la porte ouverte et la refermer derrière elle.
- Si vous passez d'une pièce sombre à une pièce éclairée, ou l'inverse, faites une pause. Pour certaines personnes, un changement rapide de luminosité requiert une adaptation aux nouvelles conditions.
- Lorsque vous quittez la personne, avisez-la, même si vous ne vous absentez que pour quelques instants. Bien qu'elle utilise beaucoup son ouïe, il se pourrait que, dans un endroit le moindrement bruyant, elle ne vous entende pas quitter les lieux. Elle pourrait alors poursuivre la conversation seule. De plus, ne laissez pas la personne seule au milieu d'une pièce. Offrez-lui un point de repère, tel un mur, une chaise ou autre, afin d'éviter qu'elle vive la désagréable sensation de se sentir et de se retrouver dans un espace vide.
- Lors d'une conversation, faites-lui face même si elle ne peut vous voir. Identifiez-vous même si elle vous connaît. Si elle ne vous connaît pas, donnez-lui un peu d'information à votre sujet. Au besoin, touchez-lui le bras pour signifier votre présence.
- Adressez-vous directement à la personne, même si elle est accompagnée. Laissez-la répondre aux questions qui lui sont posées. Elle fait ses propres choix et est capable de les affirmer elle-même. Ses proches ou son accompagnateur n'ont pas besoin de décider ni de parler à sa place.
- Si la personne est accompagnée d'un chien-guide, il est très important de ne pas déranger l'animal au travail, de ne pas lui parler ni le toucher. Ces chiens sont au travail et, s'ils sont dérangés, ils deviennent distraits. Nous risquons alors de mettre en péril la sécurité de la personne ayant une déficience visuelle.
- Lorsque vous accompagnez une personne lors d'un repas à l'extérieur, faites le choix d'une table en fonction de l'effet que pourrait avoir la lumière ambiante ou celle provenant de l'extérieur.
- Décrivez-lui le menu et les coûts associés et laissez-la commander elle-même ce qu'elle désire manger.
- Utilisez la technique de l'horloge pour situer les objets qui se trouvent sur la table devant elle ou les aliments dans son assiette. De cette façon, la personne se sentira plus autonome.
- Si vous êtes dans son environnement, ne laissez pas d'objets encombrants sur son passage. Ne déplacez pas les meubles ou les objets sans en avoir avisé la personne. « Une place pour chaque objet et chaque objet à sa place ».

Déficience intellectuelle

La grande majorité, soit environ 88% de toutes les personnes identifiées comme ayant une déficience intellectuelle, se trouve dans la catégorie dite « légère ».

On parle de déficience intellectuelle lorsqu'une personne, à un âge donné, ne répond pas aux attentes habituelles pour cet âge en fait de développement, de capacités à apprendre et à retenir. La déficience intellectuelle se détecte habituellement avant l'âge de 18 ans.

La déficience intellectuelle est une condition permanente. Cela n'empêche toutefois pas une personne qui a le soutien requis de progresser et de faire de nouveaux apprentissages.

Environ 1% à 2% de la population canadienne vit avec une déficience intellectuelle diagnostiquée.

Il faut tenir compte des niveaux de déficience :

- léger
- moyen
- sévère ou profond.

On décrit souvent ces personnes comme ayant l'âge mental d'un enfant. Tous ceux et celles qui ont eu à interagir avec des enfants savent très bien que leur apprentissage se fait par répétition continuelle. Il en est ainsi des personnes ayant une déficience intellectuelle, quel que soit leur âge réel.

Par contre, ne jamais utiliser de langage enfantin pour s'adresser à une personne. Il y a très peu de personnes ayant une déficience intellectuelle qui ne peuvent percevoir les différences de vocabulaire. Le ton utilisé a aussi une certaine importance; il faut rester ferme mais non autoritaire et surtout demeurer conséquent avec tout ce qui a été dit précédemment, ou à dire.

Tout ce qui est socialement inacceptable ne doit pas être toléré d'une personne ayant une déficience intellectuelle sous l'unique prétexte qu'elle ne peut pas comprendre.

Ceci signifie que si nous sommes témoins d'un acte jugé incorrect, il est de notre devoir d'intervenir avec délicatesse et patience en faisant appel au bon sens que possède tout le monde, y compris les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Nous entendons souvent des commentaires erronés au sujet de cette déficience. Les gens qui les font ne sont pas nécessairement malintentionnés mais plutôt mal informés. Dans la réalité, il se présente encore beaucoup trop de discrimination envers les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Pire, il y a encore des abus intolérables envers elles. Cela s'appelle de l'abus de confiance et se doit d'être dénoncé, à plus forte raison parce que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont un pouvoir de jugement limité.

Les personnes ayant une déficience intellectuelle ont des limites, certes, mais ont aussi d'immenses possibilités. La société a grand intérêt à les découvrir et les développer. Il faut traiter toute personne ayant une déficience intellectuelle comme toute autre personne. Elle comprendra peut-être mieux que vous ne l'auriez cru et appréciera votre attitude à son égard.

Les réactions de ces personnes peuvent assurément être imprévisibles mais elles sont rarement dangereuses. Au lieu de les craindre et de les éviter continuellement, pourquoi ne pas se donner la peine de les intégrer le plus possible dans différentes activités.

Toutes les personnes présentant une déficience intellectuelle sont des membres à part entière de la société. Comme tout le monde, elles veulent avancer dans la vie, caresser des rêves, réaliser des projets et, tout simplement, être heureuses.

Quelques conseils

- Ne supposez pas qu'une personne peut ou ne peut pas accomplir une tâche quelconque.
- Utilisez des mots simples et formulez des phrases courtes sans utiliser un langage enfantin.
- Adressez-vous directement à la personne présentant la déficience et non à la personne qui l'accompagne.
- Soyez clair, bref et précis dans la façon de donner des directives.
- Donnez un seul élément d'information à la fois.
- Assurez-vous que la personne comprend bien ce que vous lui avez dit.
- Si la personne s'adresse à vous et que vous ne pouvez pas comprendre ce qu'elle vous dit, ne faites pas semblant de la comprendre. Demandez-lui de répéter.

Environ 1% à 2% de la population canadienne vit avec une déficience intellectuelle diagnostiquée.

Déficience auditive

L'Association des Sourds du Canada considère qu'il y a approximativement 310 000 Canadiens sourds et probablement 2,8 millions de Canadiens malentendants.

La majorité d'entre nous sommes plus ou moins conscients de la quantité phénoménale d'information qui nous est transmise par l'oreille. La surdité est peut-être une déficience qui ne limite en rien la mobilité de l'individu mais c'est possiblement celle qui isole le plus. Elle est une atteinte à l'un des liens les plus importants avec la société, la communication verbale.

L'une des premières caractéristiques de la déficience auditive est de ne pas être facilement apparente. Si la personne ne nous dit pas qu'elle a une déficience auditive, il est fort probable que l'on ne s'en rende jamais compte jusqu'au moment d'une tentative de communication avec elle.

Par déficience auditive, on désigne la perte complète ou partielle de la capacité auditive d'une ou des oreilles. L'altération peut être légère, modérée, sévère ou profonde.

La surdité peut être d'origine accidentelle, ou survenir soit en vieillissant ou soit en subissant régulièrement des bruits qui dépassent le seuil de tolérance. Mais il existe aussi des surdités d'origine génétique.

Selon le degré de la perte de l'audition, certaines personnes ont perdu la capacité d'entendre les sons graves et/ou aigus. Quelquefois, les personnes entendent toutes les fréquences mais de façon atténuée.

Seule cette dernière catégorie peut compenser par le port d'une prothèse auditive mais celle-ci peut ne pas restituer une audition normale. Elle amplifie tous les sons, la voix de l'interlocuteur mais aussi les bruits parasites. Plus la surdité est profonde, moins l'apport de la prothèse est efficace pour la compréhension de la parole.

La prochaine fois que vous rencontrerez une personne sourde qui commence à vous parler en langue des signes (signer), n'hésitez pas à engager la communication.

On distingue trois types de déficience auditive :

Les personnes sourdes :
Personnes ayant peu ou pas d'audition fonctionnelle et dépendant d'une communication visuelle plutôt qu'auditive.

Les personnes malentendantes :
Personnes ayant une déficience auditive plus ou moins marquée et utilisant ce qui reste d'audition pour comprendre la parole.

Les personnes sourdes-aveugles :
On parle de surdicécité. Il s'agit de personnes vivant avec cette double déficience.

Les personnes ayant une déficience auditive ont tendance à se regrouper entre elles. C'est tout à fait normal, car leur forme de communication leur est particulière et n'est pas tellement connue du public.

Les personnes sourdes se sont même dotées d'une culture qui leur est propre et à laquelle elles sont très attachées.

Les divers sons que nous ENTENDONS nous sont tellement familiers que nous ne les ÉCOUTONS plus.

Pourtant, tous les bruits sont enregistrés et nous fournissent continuellement des indications qui nous permettent de réagir correctement.

Il nous est tous arrivé, à un moment ou l'autre, d'être plongé dans un silence total. On éprouve d'abord un vague malaise avant de constater qu'il s'agit de l'absence de points de repère.

Alors imaginez un monde privé de son.

La plupart des sourds ont des restes auditifs plus ou moins importants, parfois localisés dans les fréquences graves ou aiguës.

Les sourds et les malentendants sont très sensibles aux bruits car ils ressentent les vibrations.

Dans notre monde moderne où tout est basé sur la communication, ces personnes doivent compenser ou s'ajuster du mieux qu'elles peuvent.

Voici quelques moyens de communication pour les personnes vivant avec une déficience auditive :

Lecture labiale

Cette méthode est enseignée à presque toutes les personnes sourdes parce qu'elles sont et seront toujours entourées de gens qui parlent. Mais même la plus habile des personnes sourdes ne pourra comprendre que 40% de ce qui est dit, le reste, elle devra l'interpréter selon les circonstances. La lecture labiale ne restitue pas tout ce qui est dit.

La langue des signes

L'un des meilleurs moyens utilisés pour communiquer entre elles. Les deux langues des signes principales au Canada sont la Langue des Signes Québécoise (la LSQ) et l'*American Sign Language* (ASL). La LSQ est utilisée par certains Franco-Ontariens sourds. Ces langues expriment le même éventail de pensées, de sentiments, d'intentions et de complexités que les langues parlées. Le sens de ce qui est exprimé est transmis à l'aide de signes composés de la configuration des mains, de leur localisation et de leur mouvement au niveau du corps et de la tête, sans oublier les expressions faciales qui remplacent les intonations de la voix.

Si cela ne fonctionne pas, n'oubliez pas, il y a toujours le papier et le crayon.

L'interprète en langue des signes

Il s'agit d'une personne qui connaît la langue des signes et la culture des personnes sourdes. Le métier d'interprète est de plus en plus en demande et est maintenant régi par un code de déontologie très structuré.

Lecture et écriture de notes

L'écriture de notes est souvent utile. Mais comme les messages écrits abrégés peuvent générer des communications incomplètes, il est utile de confirmer les points clés. Les personnes sourdes et/ou devenues sourdes utilisent souvent ce mode informel de communication.

Une très forte proportion des personnes sourdes ne sont pas atteintes de mutisme et peuvent émettre des sons. Cependant l'apprentissage du langage parlé se fait par répétition et reproduction des sons entendus. Ces personnes n'ayant probablement jamais entendu, il leur est difficile de parler correctement.

Les communications téléphoniques sont possibles grâce à des dispositifs spéciaux utilisés pour communiquer les unes avec les autres.

Le terme français est ATS, Appareil de télé-communications pour sourds (TTY, *Teletypewriter* en anglais). Les appareils compatibles avec les ATS sont des téléphones qui permettent aux utilisateurs de communiquer en transmettant des messages dactylographiés via une ligne téléphonique standard. On peut aussi doter un ordinateur d'une configuration ATS à l'aide d'un modem spécial et du logiciel ATS.

Quelques conseils

- Assurez-vous d'être dans la même pièce que la personne avant de vous adresser à elle. Maintenez un contact visuel.
- Parlez clairement, sans crier, à un rythme normal ou légèrement plus lent, sans bouger votre tête.
- Réduisez les bruits de fond quand vous parlez. Éteignez le téléviseur, la radio ou toute autre source de bruit.
- Asseyez-vous face à face aussi près l'un de l'autre que possible dans une position confortable.
- Ne placez pas d'obstacles devant votre visage (i.e. vos mains) et évitez de mâcher de la gomme et/ou de fumer.
- Si la personne porte un appareil auditif, parlez-lui du côté de son appareil.
- Indiquez clairement un changement de sujet.
- Faites preuve de patience et de souplesse.

Déficience physique

En général, 15,5% de la population de l'Ontario a un handicap quelconque et ce pourcentage continuera de croître, compte tenu du vieillissement de la population.

La plupart de nos gestes découlent d'un automatisme inconscient incorporé quelque part dans notre système. Le fonctionnement de notre appareil moteur est d'une grande complexité. Il se trouve sous la gérance d'un ensemble d'organes du système nerveux qui commande les fonctions de sensibilité, mobilité, nutrition ainsi que les facultés intellectuelles et affectives.

Notre corps est composé de milliards de cellules travaillant en groupes hautement spécialisés et en communication constante les uns avec les autres. La moindre interférence ou le moindre dysfonctionnement à partir d'un groupe de ces cellules, et le fonctionnement de la partie correspondante se trouve perturbé ou arrêté. Contrairement à la surdité ou la cécité qui impliquent des organes très localisés, les déficiences physiques peuvent surgir de n'importe quel point du système nerveux. C'est pourquoi les déficiences physiques couvrent un éventail aussi grand du répertoire médical.

Les déficiences physiques peuvent survenir avant ou après la naissance sans aucune discrimination quant à l'âge, le sexe, la race ou la condition sociale.

Les déficiences physiques ou motrices sont celles qui concernent l'appareil moteur de notre corps et qui interfèrent dans la motricité ou la mobilité. Elles sont de caractère évolutif, cognitif ou stable.

Déficience physique à caractère évolutif

Le point commun des déficiences à caractère évolutif est qu'elles commencent de façon insidieuse à des âges différents et évoluent à des rythmes plus ou moins diversifiés en laissant des séquelles plus ou moins importantes.

Ces déficiences résultent d'une maladie chronique, soit génétique ou imprévue.

Parmi les nombreuses maladies à caractère évolutif, les plus connues sont la sclérose en plaques, l'arthrite, l'ataxie et la dystrophie musculaire. Les causes et les traitements varient d'une personne à l'autre.

Ces maladies sont chroniques et peuvent demeurer légères ou s'aggraver selon la fréquence ou la force des attaques. Elles évoluent différemment pour chaque individu.

Déficience physique à caractère cognitif

Les déficiences à caractère cognitif sont causées par un débalancement de certaines cellules cérébrales ayant une fonction bien précise. La cause en est donc strictement physique.

Cependant les manifestations ou crises provoquées par ces maladies sont d'ordre cognitif. La plus connue de ces maladies physiques est l'épilepsie. Il en existe cependant plusieurs autres, moins fréquentes, comme la narcolepsie et la catalepsie.

Pendant les manifestations, les personnes sont généralement peu ou pas conscientes de leur comportement. Dès la crise terminée et jusqu'à la prochaine, les personnes atteintes sont très fonctionnelles. La fréquence des attaques est variable d'un individu à l'autre.

Les personnes atteintes apprennent à identifier les symptômes précurseurs des attaques et à en contrecarrer les effets. Plusieurs types de médicaments arrivent à soulager et même prévenir les manifestations. Ces personnes ne présentent aucun danger autre que pour elles-mêmes.

La maladie d'Alzheimer est aussi comprise dans cette catégorie. Tous les symptômes sont progressifs et individualisés et sont d'intensité variable selon les personnes. Une fois le processus de dégénérescence entamé, il est irréversible. Toutefois, ces personnes gardent généralement une bonne forme physique.

Déficience physique à caractère stable

Les déficiences à caractère stable sont imputables à une attaque plus ou moins soudaine d'une partie du système nerveux qui laisse la personne avec des séquelles généralement irréversibles.

Ces déficiences sont causées par une affection (tumeur, thrombose, myélite, polio) ou par un accident (paraplégie, tétraplégie, amputation). Les personnes atteintes de nanisme sont incluses dans cette catégorie.

Toutes ces affections impliquent une déficience partielle ou totale nécessitant l'utilisation de différents dispositifs d'aide variant d'un simple tube de caoutchouc pour tenir un crayon, d'une prothèse, jusqu'au fauteuil roulant.

La personne utilisatrice d'un fauteuil roulant

Le fauteuil roulant agit à titre de remplacement ou extension du membre déficient et permet à la personne de se déplacer de façon autonome. Le fauteuil roulant est une prothèse au même titre que les verres de contact ou les dentiers.

Les personnes qui ne possèdent pas la force physique nécessaire pour mouvoir manuellement leur fauteuil utilisent des fauteuils motorisés. Leur autonomie est ainsi plus avantagée.

Une personne capable de mouvoir un fauteuil roulant acquiert généralement une habileté exceptionnelle. Alors, ne présumez pas qu'elle a toujours besoin d'aide.

Le fauteuil roulant n'est pas un handicap en soi, mais c'est tout ce qui est contre lui qui le devient. Il fait partie de l'espace vital de son utilisateur. Les utilisateurs de fauteuils roulants sont sans doute les personnes qui rencontrent le plus d'obstacles d'accessibilité, dont les escaliers et les portes trop étroites.

Pour tous les genres de déficiences citées précédemment, la première étape à franchir pour une personne ayant une déficience physique est forcément l'acceptation du diagnostic. Cette période varie d'un individu à l'autre.

Garder son sens de l'humour. L'humour aide à dédramatiser les situations et à diminuer la tension. Que l'on marche ou que l'on roule, tout avance et c'est très bien ainsi.

Quelques conseils

Évidemment, les personnes assises ne sont pas au même niveau physique que celles en position debout. Il faut donc :

- s'adresser à la personne en fauteuil roulant et non à son accompagnateur, s'il y a lieu
- ne pas s'appuyer au fauteuil
- s'asseoir ou s'accroupir à ses côtés si la conversation doit se poursuivre
- ne jamais faire semblant d'ignorer la présence de cette personne
- ne pas empêcher les gens, dont les enfants, de poser des questions au sujet des fauteuils roulants
- offrir son aide, mais ne jamais l'imposer.

Déficience psychique

Un Canadien sur six éprouvera un problème de santé mentale à un moment donné au cours de sa vie.

Les maladies mentales affectent des personnes de tous âges, professions, cultures et niveaux d'instruction et de revenu.

On dit qu'une personne a des troubles mentaux quand elle est affectée dans sa pensée, ses sentiments ou son comportement à un point tel que sa conduite devient incompréhensible ou inacceptable pour elle-même et/ou son entourage.

La maladie mentale peut faire peur à certaines personnes et, malheureusement, elle est encore marquée d'un stigmate. C'est à cause de ce stigmate qu'un grand nombre de personnes hésitent à obtenir de l'aide pour un problème de santé mentale, par crainte de mépris. Pire encore, le stigmate qu'éprouvent les personnes atteintes d'une maladie mentale peut être plus nuisible que la maladie elle-même.

Les statistiques indiquent qu'un Canadien sur six éprouvera un problème de santé mentale à un moment donné au cours de sa vie.

Les déficiences psychiques sont classées en deux grandes catégories :

Psychose

On désigne sous le nom de psychose les troubles mentaux dont le malade n'a pas conscience ou dont il n'a qu'une connaissance fragmentaire.

Les plus fréquentes sont :

- la confusion
- la manie
- la mélancolie
- le délire
- la schizophrénie.

Névrose

Selon les manifestations, on peut identifier quatre grands types de névrose :

- l'angoisse
- la phobie
- l'obsession
- l'hystérie.

Personne n'est à l'abri de chocs émotionnels brutaux et imprévus.

Les gens peuvent tous contribuer à changer la façon de penser face à la maladie mentale.

«Fou», «dingue», «cinglé», «détraqué» ou «schizo» ne sont que quelques exemples de mots qui perpétuent le stigmate de la maladie mentale. Ces mots amoindrissent et blessent les personnes éprouvant des problèmes de santé mentale. Plusieurs les utilisent sans avoir l'intention de blesser.

On n'oserait jamais se moquer d'une personne souffrant d'une maladie physique comme le cancer ou une maladie du cœur. Alors il est tout aussi important de ne pas se moquer d'une personne aux prises avec une maladie mentale.

Utilisez un langage juste et sensible pour parler des personnes atteintes de maladie mentale.

Votre attitude positive peut avoir un effet bénéfique sur toutes les personnes que vous rencontrez.

Essayez d'influencer ceux qui vous entourent de façon constructive.

Chaque fois que l'on entend des gens dirent des choses qui démontrent qu'ils ne comprennent vraiment pas la maladie mentale, il faut en profitez pour partager avec eux ce que l'on sait.

Chaque individu s'assume différemment face à sa maladie mentale et s'ajuste au mieux avec les conséquences.

Voici quelques-uns des mythes les plus communs et quelques vérités :

- Généralement, les personnes atteintes de maladie mentale ne sont pas plus violentes que n'importe quelle autre personne. En fait, elles sont beaucoup plus susceptibles d'être victimes d'actes de violence que d'être elles-mêmes violentes.
- Une maladie mentale n'est pas un défaut de caractère. C'est une maladie et elle n'a rien à voir avec une faiblesse ou un manque de volonté. Bien que les personnes atteintes de maladie mentale jouent un rôle important dans leur propre rétablissement, elles n'ont pas choisi de tomber malade et ne doivent pas être jugées paresseuses parce qu'elles ne peuvent pas tout simplement «s'en secouer».
- La maladie mentale regroupe un grand nombre de troubles. L'anxiété, la dépression, la schizophrénie, les troubles de la personnalité, les troubles de l'alimentation et les troubles organiques du cerveau peuvent causer à des milliers de Canadiens d'être malheureux, de pleurer et d'avoir des ratés.

Résumé des principales lignes de conduite

Demander d'abord ce qu'elle désire, mais surtout ne pas insister.

Trouver des moyens de communication efficaces.

Se rappeler que tous les clients sont des individus.

Faire en sorte que le client se sente à l'aise.

Écouter le client et maintenir le contact visuel sans toutefois fixer du regard.

Gérer les situations inhabituelles avec calme et professionnalisme.

Traiter le client avec dignité, respect et courtoisie.

Ne pas tenter de diagnostiquer une déficience ou sa cause sous-jacente.

S'adresser d'abord au client plutôt qu'à la personne qui l'accompagne.

Ne toucher à rien (fauteuil roulant, équipement, chien-guide ou autre animal d'assistance, etc.) sans d'abord avoir demandé la permission.

Faire preuve de patience et de souplesse.

Le Phénix souhaite que ce guide pratique a pu vous aider à acquérir les connaissances essentielles à bien desservir votre clientèle ayant une déficience qu'elle soit visuelle, intellectuelle, auditive, physique ou psychique.

Définitions

Capacité
Aptitude d'un organisme, d'un système ou d'un processus à réaliser un produit ou un service qui répond aux exigences visant ce produit ou ce service.

Danger
Source de préjudice éventuel ou situation pouvant entraîner un préjudice, notamment des blessures, des dommages à la santé, aux biens, au milieu ou à d'autres éléments de valeur ou une combinaison de ce qui précède.

Déficience
Perte, problème ou anomalie des fonctions et structures corporelles et psychologiques entraînant un état atypique pouvant être permanent ou temporaire. La déficience est un état pathologique qui résulte d'une blessure, d'une maladie ou de tout autre trouble qui entraîne une diminution des fonctions physiques ou mentales.

Droit
Ce qu'une personne peut revendiquer à juste titre et qui lui est dû en vertu de la justice, de la loi, de la morale, de la tradition ou de la nature.

Incapacité
Limite ou lacune résultant de l'inaptitude à effectuer une activité d'une manière ou avec une intensité considérée normale pour tout être humain. À noter que cette définition a été conçue par l'Organisation mondiale de la santé.

Handicap
Désavantage que subit une personne et/ou entrave, obstacle ou toute structure qui rend difficile le progrès, ou bien qui empêche la libre circulation de l'action ou du progrès d'une personne et qui résulte des interactions entre cette personne et les milieux matériel et social.

Lorsque les milieux matériel et social ne conviennent pas à la personne, celle-ci est handicapée dans sa capacité à satisfaire ses propres besoins. Les handicaps varient et résultent de l'interaction continue entre la personne et l'état de son milieu.

Langue des signes
Développée par les personnes sourdes pour communiquer. Ce ne sont pas des pantomimes. Elles ont une grammaire élaborée qui leur est propre. Elle assure toutes les fonctions linguistiques remplies par les langues orales.

Le langage
Le langage est un ensemble de signes (vocaux, gestuels, graphiques, tactiles, olfactifs, etc.) Plus couramment, le langage est un moyen naturel de communication.

Limite fonctionnelle
Difficulté pouvant être associée au vieillissement ou à une incapacité temporaire ou permanente avec laquelle une personne peut être aux prises dans l'exécution de ses tâches ou de ses activités.

Risque
Possibilité de blessure ou de dommage définie en fonction de la mesure de la probabilité et de la gravité des éventuels effets néfastes sur la santé, les biens, le milieu ou d'autres éléments de valeur.

Utilisation d'un vocabulaire approprié et respectueux

À ÉVITER	À PRIVILÉGIER
Aliéné, dément, malade mental, névrosé, fou	Personne ayant des problèmes de santé mentale, ou personne vivant avec une déficience psychique
Aveugle	Personne aveugle, personne ayant une déficience visuelle ou un handicap visuel
Débile, taré, stupide	Personne ayant un ou des trouble(s) d'apprentissage
Dur d'oreille, déficient auditif	Personne malentendante, personne qui n'est pas totalement sourde mais qui compense sa perte auditive par l'emploi d'un dispositif d'amplification
Handicapé, infirme, estropié	Personne ayant un handicap, personne handicapée, personne ayant une limitation ou une déficience
Infirme, invalide, boiteux	Personne ayant une limitation fonctionnelle, personne à mobilité réduite
Nain	Personne de petite taille
Normal	Personne n'ayant pas d'incapacité, personne non handicapée
Personne confinée à un fauteuil roulant	Personne utilisant un fauteuil roulant
Personne grosse	Personne obèse
Retardé, déficient	Personne ayant un handicap intellectuel ou personne ayant une déficience intellectuelle

Exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

La norme exige qu'avant le 1er janvier 2012, les organismes à but non lucratif, les entreprises privées ou tout autre fournisseur de biens et/ou de services prennent les mesures suivantes :

- Élaborer des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou services aux clients handicapés
- Faire des efforts raisonnables pour que les politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants : dignité, autonomie, intégration et égalité des chances.
- Permettre aux clients handicapés d'utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels (p. ex., fauteuils roulants, déambulateurs, bouteilles d'oxygène portatives) pour accéder aux biens ou services
- Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap
- Former tout le personnel pour veiller à offrir des services à la clientèle qui soient accessibles
- Autoriser dans leurs lieux publics les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien
- Autoriser dans leurs lieux publics les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance
- Fournir un avis de perturbation temporaire affectant les lieux, des biens ou des services que des personnes handicapées utilisent
- Instaurer un processus permettant aux gens de donner leur avis sur la façon dont l'organisation fournit des biens ou des services aux personnes handicapées.

Les organisations comptant au moins 20 employés devront aussi déposer régulièrement des rapports de conformité. Cela peut se faire rapidement en ligne en remplissant un formulaire facile à utiliser. Les organisations qui embauchent moins de 20 employés doivent se conformer à la norme, mais elles n'ont pas besoin de déposer de rapport de conformité.

Pour de plus amples renseignements sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, ou sur les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, visitez le site du Ministère des services sociaux et communautaires de l'Ontario ou communiquez avec Le Phénix.

Ateliers

La force de nos ateliers réside dans le fait que nos animateurs vivent avec la déficience dont ils vous entretiennent. Qui de mieux pour ce faire?

Le Phénix offre des ateliers conçus pour répondre aux besoins de votre entreprise ou organisme. Ses ateliers apportent des renseignements réalistes, des conseils pratiques et des méthodes d'intervention simples et dynamiques sur les besoins des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle qu'elle soit visuelle, intellectuelle, auditive, physique ou psychique.
La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* stipule que l'Ontario soit accessible aux personnes handicapées d'ici 2025. Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle s'appliquent à chaque entreprise ou organisme qui exerce des activités en Ontario, qui fournit des biens ou des services au public et qui compte au moins un employé.

Le Phénix a conçu des ateliers pour informer les entreprises et organismes à propos de :

- La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, la LAPHO
- Les services à la clientèle adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Les animateurs du Phénix amènent les participants à :

- développer des attitudes saines et positives pour rendre les services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées
- acquérir des connaissances sur les différentes limitations fonctionnelles
- expérimenter les différentes limitations à l'aide d'exercices d'exploration
- mettre en application des moyens simples d'adaptation pour un service accessible.

Vous pouvez choisir un atelier sur la loi, les services à la clientèle ou sur l'une ou l'autre des limitations fonctionnelles ou sur l'ensemble. La durée de l'atelier s'ajuste selon votre disponibilité, soit quelques heures ou une journée complète. Ils sont aussi tenus à la date et à l'endroit qui vous conviennent.

Le Phénix travaille en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario pour promouvoir la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Pour plus de renseignements ou pour réservation, contactez-nous ou visitez notre site internet au www.lephenix.on.ca

Témoignages

Le Phénix a offert ses ateliers à différents groupes tels conseillers municipaux, policiers, intervenants en violence, étudiants aux niveaux postsecondaires et universitaires, préposés aux services d'institutions financières, bénévoles, organismes communautaires, entreprises privées et à la population en général.

Quelques exemples de témoignages reçus de participants :

- "Expérience et information très enrichissantes."
- "Bagage d'outils et d'expériences qui nous sont transmis par des animateurs chevronnés."
- "Atelier qui m'a offert d'excellentes perspectives de la vie, très humain."
- "J'ai particulièrement aimé les témoignages qui donnent aussi des conseils pratiques."
- "C'est très bien monté, l'information est précise et communiquée de façon à ce qu'on soit marqué par la présentation."
- "J'ai bien aimé les mises en situation qui nous font mieux comprendre les difficultés que ces personnes rencontrent au quotidien."
- "Je suis maintenant en mesure d'apporter des changements pour améliorer nos services."
- "Absolument fantastique, extrêmement recommandé."
- "Je ne regarderai jamais plus une personne handicapée de la même façon."
- "J'encourage les gens à suivre ces formations."
- "Des petits changements peuvent assurer l'accessibilité des services."
- "J'ai beaucoup appris sur la communication et le respect."
- "Des formateurs dynamiques, qui transmettent bien leur message."

Le Phénix souhaite pouvoir vous aider à combler vos besoins en formation afin de bien servir les personnes handicapées et aussi de bien respecter les exigences de la Loi.

Sources

« Comment aider lorsque vous rencontrez une personne ayant une déficience visuelle? »
« Accompagner et guider une personne ayant une déficience visuelle »
Institut Nazareth et Louis-Braille, Longueuil QC
http://www.inlb.qc.ca/

« Guide de formation en accompagnement des personnes handicapées »
Zone Loisir Montérégie, Saint-Hyacinthe QC
http://www.zlm.qc.ca/

« Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario »
Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, Toronto ON
http://www.accesson.ca/fr/mcss/programs/accessibility/OntarioAccessibilityLaws/2005/index.aspx

« Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 » (EPLA)
Statistique Canada, Ottawa ON
http://www.statcan.gc.ca/pub/89-628-x/89-628-x2010015-fra.htm

« Norme de service à la clientèle pour personnes handicapées » (B480-F02, 2002)
Association canadienne de normalisation, Toronto ON
http://www.csa.ca/cm/ca/fr/home

« En route vers l'égalité des chances – Analyse de rentabilisation de l'accessibilité »
Bill Wilkerson, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2001, Toronto ON
http://www.ontla.on.ca/library/repository/mon/3000/10300114.pdf

« Guide terminologique – Un vocabulaire approprié à l'égard des personnes handicapées de l'Ontario »
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, 2004, Toronto ON
http://www.csdecso.on.ca/pages_services_aux_eleves/Plan_EED/Lexique_2004826.pdf

Association des Sourds du Canada (ASC), Ottawa ON
http://www.cad.ca/index_fr.php

Société canadienne de l'ouïe (SCO), Ottawa ON
http://www.chs.ca/french/2.html

Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), Ottawa ON
http://www.cmha.ca/bins/index.asp?lang=2

Association de Montréal pour la déficience intellectuelle (AMDI), Montréal QC
http://www.amdi.info/

**Un sourire fait naître l'amitié, une poignée de main réconforte l'âme,
une oreille attentive peut soulager une peine, une voix peut parler avec sagesse,
un mot peut faire la différence....**

Il n'en tient qu'à vous!

LE PHÉNIX
au-delà du handicap

Case postale 399
330 rue Saint-Philippe
Alfred ON K0B 1A0

Téléphone : 613 679-1244
Sans frais : 1 866 775-7001

Courriel : **info@lephenix.on.ca**
Site internet : **www.lephenix.on.ca**

Janvier, 2011

Ontario

Ce guide a été conçu par Le Phénix avec le soutien du gouvernement de l'Ontario.