



## **Pratique exemplaire : service accessible à toutes les personnes ayant un handicap**

### **CONTEXTE**

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario, a établi des normes visant à améliorer l'accessibilité à l'endroit de tous les habitants de la province. En application de cette loi, le gouvernement de l'Ontario s'attache aussi à mettre en place les cinq normes d'accessibilité suivantes : Service à la clientèle, Emploi, Information et communications, Transport, Environnement bâti.

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012, la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* s'applique à toutes les personnes morales ou physiques en Ontario, qui fournissent des biens ou services et comptent un ou de nombreux employés. Elle touche les secteurs privé, public et à but non lucratif en fixant des normes pour tous les prestataires de services, les entreprises et l'industrie. Ces normes les enjoignent à supprimer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées tout en permettant à tout le monde d'accéder aux biens et aux services dans des conditions d'égalité.

La *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* exige que soient mises en place, par écrit, des politiques, des procédures et des pratiques pour :

1. communiquer et interagir avec les personnes en situation de handicap d'une manière qui tient compte de toutes les adaptations nécessaires en raison de leur handicap;
2. permettre à une personne atteinte d'un handicap de :
  - a) se faire accompagner d'une personne de soutien lorsqu'elle utilise les biens et services que fournit l'agence dans les locaux ouverts au public;
  - b) se servir d'appareils fonctionnels comme des fauteuils roulants, des déambulateurs, des appareils auditifs;
  - c) se faire accompagner par leur chien-guide ou leur animal d'assistance lorsqu'elle se rend dans les locaux de l'agence ouverts au public;
3. informer les clients lorsque les services accessibles sont temporairement non disponibles;
4. inviter les clients à faire connaître leurs réactions;
5. former les employés à l'accessibilité des services à la clientèle;
6. indiquer aux clients comment consulter les politiques et procédures de l'agence, en matière d'accessibilité dans des formats accessibles, comme les gros caractères, s'ils en font la demande.

Les SHDS s'engagent à répondre à la diversité des besoins en offrant à tous un accès sans obstacle aux services, aux soutiens et à l'emploi dans un milieu aussi accessible que possible et en se fondant sur les principes clés que sont la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances. L'agence se conformera aux exigences de la LAPHO (2005), du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et des autres dispositions législatives pertinentes.

### **Qu'est-ce qu'un service à la clientèle accessible?**

Un service à la clientèle accessible peut revêtir de nombreuses significations. Avant tout, il faut comprendre que chaque personne peut, selon ses besoins, exiger de notre part un type de réponse légèrement différent, adapté à son style de communication et d'interaction unique.

Par exemple, une personne malvoyante peut vouloir qu'on lui lise des informations à haute voix; une personne en difficulté d'apprentissage peut préférer que les instructions soient écrites; une personne en fauteuil roulant peut souhaiter qu'on l'aide à trouver un itinéraire qu'elle peut emprunter.

En somme, « un service à la clientèle accessible est un bon service au client », à savoir un service courtois, respectueux, utile et rapide.

### **Qu'est-ce que les SHDS attendent de moi?**

Aux SHDS, le client a la priorité.

Cela veut dire que l'organisme s'attache à fournir des biens et services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes en situation de handicap, objectif qui, lorsqu'il est atteint, consiste à offrir à celles-ci les mêmes possibilités et les mêmes avantages qu'aux personnes sans handicap.

Cet objectif veut aussi que vous adoptiez un langage respectueux et à caractère inclusif, qui mette l'accent sur la personne plutôt que sur un diagnostic médical. Cela signifie que, dans toutes les interactions, il convient de s'adresser d'abord à la personne, puis à sa demande de service, et de tenir compte, dans vos actions, des mesures d'adaptation voulues pour aider le client à obtenir ce qu'il veut.

Les employés doivent informer leur supérieur hiérarchique de tous les moyens matériels ou techniques de communication et de toutes les politiques ou pratiques qui font obstacle à une personne en situation de handicap.

Les définitions qui suivent peuvent constituer une aide précieuse :

**Accessibilité :** Le fait qu'une personne en situation de handicap peut se procurer des services ou des biens, en faire usage et en tirer profit.

**Appareil fonctionnel :** Un produit ou un dispositif (par exemple, un fauteuil roulant, des appareils auditifs, des ustensiles de cuisine spéciaux) qui aide une personne à mener à bien ses activités quotidiennes.

**Animaux aidants :** Tout animal qui a été dressé à effectuer des tâches utiles aux personnes en situation de handicap et la communauté internationale des animaux d'assistance en a classé trois types :

- animal guide dressé pour guider les aveugles;
- animal auditif dressé pour signaler aux malentendants;
- animal d'assistance dressé pour effectuer des tâches pour les personnes atteintes d'un handicap autre que la cécité ou la surdité.

**Accompagnateur :** Une personne qui s'occupe d'une personne atteinte d'un handicap en l'aidant à communiquer, à se déplacer, à accéder aux biens et aux services, entre autres.

### **Conseils utiles à un bon service à la clientèle**

Il peut arriver que vous éprouviez un certain malaise à répondre à des questions ou à prêter assistance à des visiteurs que vous ne connaissez pas. Vous trouverez ci-dessous diverses conditions et quelques conseils qui pourront vous aider à fournir un service accessible.

La capacité **PHYSIQUE** met en jeu un large éventail de limitations fonctionnelles, allant de difficultés mineures à bouger ou à coordonner une partie du corps à la faiblesse musculaire, aux tremblements et à la paralysie.

Les différences physiques peuvent être le résultat de divers facteurs, notamment des causes congénitales (par exemple, la dystrophie musculaire) et (ou) des causes acquises, comme la tendinite.

Les différences de capacité physique peuvent nuire à la capacité d'une personne à :

- effectuer des tâches manuelles comme le fait de tenir un stylo, de tourner une clé ou de saisir une poignée de porte;
- se déplacer de façon autonome;
- contrôler la vitesse ou la coordination de ses mouvements;
- atteindre, tirer ou manipuler des objets;
- faire preuve de force ou d'endurance.

### **Pratiques exemplaires**

Rappelez-vous que la capacité physique est variable selon les types et les degrés.

Voici quelques conseils pratiques et utiles :

- Parlez à la voix normale en vous adressant directement à la personne. Ne traitez pas les problèmes de la personne avec une autre personne qui est en sa compagnie. Parlez sur un ton et un timbre de voix normaux. Soyez patient et laissez-lui le temps de répondre, le contrôle musculaire à des fins d'élocution pouvant entrer en jeu pour elle.
- Les personnes aux différentes capacités physiques ont souvent leur propre façon de faire les choses. N'hésitez donc pas à lui demander si elle veut de l'aide.
- Le fauteuil roulant de la personne et les autres appareils de mobilité font partie de son espace personnel, et il ne faut pas les toucher, les déplacer ou s'appuyer dessus.
- Renseignez la personne de manière respectueuse et discrète, sur les aménagements accessibles du milieu immédiat (portes automatiques, toilettes accessibles et autres).
- Gardez toutes les rampes et tous les couloirs intérieurs libres d'encombrement.
- Si un comptoir est trop élevé ou trop large, contournez-le pour offrir le service.
- Proposez respectueusement et en toute discrétion des places assises aux personnes qui ne peuvent faire la queue.
- Soyez patient. Les clients en situation de handicap vous feront part de leurs besoins et de leurs demandes.

Les déficiences **AUDITIVES** peuvent troubler la capacité à distinguer certains sons, mots ou fréquences, ce qui signifie qu'une personne qui en est atteinte peut avoir des difficultés à :

- utiliser un téléphone sans l'assistance du Relais Bell;
- comprendre la parole dans des environnements à « bruit blanc » ou bruyants;
- se faire comprendre des étrangers en parlant ou en prononçant des mots assez clairement.

### **Pratiques exemplaires**

Comme pour les autres handicaps, la déficience auditive peut se manifester à des degrés très divers. Rappelez-vous que vous vous adressez d'abord à la personne.

Voici quelques conseils pratiques et utiles :

- Attirez l'attention du client avant de lui parler. L'approche préférée consiste à lui toucher doucement l'épaule, si vous vous tenez près de lui, ou à agiter légèrement et discrètement la main.
- Demandez-lui toujours comment vous pouvez l'aider. Ne criez pas. Parlez clairement.
- Soyez clair et précis lorsque vous donnez des instructions, répétez ou reformulez votre propos, si nécessaire. Assurez-vous d'avoir été compris, et ne faites pas de suppositions.
- Faites face à la personne et tenez vos mains et autres objets loin de votre visage et de votre bouche.
- Les personnes malentendantes, si elles recourent au langage des signes, auront besoin d'un interprète pour communiquer avec une personne n'ayant pas de déficience auditive. Dirigez toujours votre attention et vos paroles vers la personne, et non vers l'interprète.
- Toute affaire d'ordre personnel (par exemple, financier) doit être abordée en privé pour éviter que cela ne soit pas entendu par d'autres personnes.
- Si la personne est munie d'un appareil auditif, essayez de lui parler dans un endroit pauvre en bruits parasites.
- Au besoin, écrivez des notes pour échanger des informations.
- Ne touchez pas les animaux d'assistance; ils travaillent et doivent être attentifs en permanence.

La **SURDICÉCITÉ** est l'association de déficiences auditives et visuelles, le résultat pour la personne atteinte étant une très grande difficulté à accéder à l'information et à accomplir des activités quotidiennes. La surdicécité peut perturber la communication, l'apprentissage, le sens de l'orientation et la mobilité.

Pour communiquer, les personnes sourdes-aveugles peuvent s'y prendre à l'aide de divers systèmes de langage gestuel, du braille, de dispositifs téléphoniques, de tableaux de communication ou d'une combinaison de ces éléments.

De nombreuses personnes sourdes-aveugles ont recours aux services d'un intervenant, un professionnel qui les aide à communiquer en relayant des informations, en facilitant la transmission d'informations auditives et visuelles et en servant de guide voyant à une personne. Les intervenants sont formés à un langage gestuel spécial qui consiste à toucher les mains

de la personne selon un alphabet manuel à deux mains ou une orthographe digitale. Ils peuvent guider et interpréter les propos de leur client.

### **Pratiques exemplaires**

Voici quelques conseils pratiques et utiles :

- Ne présumez pas ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire. Certaines personnes sourdes-aveugles peuvent voir ou entendre dans une certaine mesure, tandis que d'autres ne peuvent ni voir ni entendre.
- Une personne sourde-aveugle expliquera probablement comment communiquer avec elle ou vous donner une carte d'assistance ou une note expliquant comment communiquer avec elle. C'est-à-dire qu'il y a de fortes chances qu'elle vous expliquera comment vous y prendre.
- Ne touchez pas et ne vous adressez pas au chien-guide ou à l'animal d'assistance d'une personne : il travaille et doit être attentif à tout moment.
- Ne touchez jamais subitement ou sans permission une personne sourde-aveugle, sauf en cas d'urgence.
- Comprenez bien que la communication peut prendre du temps avant de s'établir. Soyez donc patient.
- Dirigez votre attention vers la personne, et non vers l'intervenant.

Les déficiences **VISUELLES** réduisent la capacité d'une personne à voir clairement. Cela dit, très peu de personnes sont atteintes de cécité totale. Beaucoup ont une vision limitée, comme la vision télescopique, qui se caractérise par une perte de la vision périphérique ou latérale, ou une absence de vision centrale, ce qui signifie qu'elles ne peuvent voir droit devant eux. Pour certaines, il leur est possible de voir le contour des objets, tandis que d'autres peuvent voir la direction de la lumière.

La perte de vision peut se traduire par :

- des difficultés à lire ou à voir les visages;
- des difficultés à se déplacer ou à s'orienter dans des endroits peu familiers;
- une incapacité à différencier les couleurs ou les distances;
- un champ de vision étroit;
- un besoin de lumière vive ou de contraste;
- la cécité nocturne.

### **Pratiques exemplaires**

Les déficiences visuelles peuvent miner la capacité d'une personne à lire les panneaux, à situer des points de repère ou à voir les dangers. Dans certains cas, il peut être difficile de savoir si une personne a un handicap visuel. D'autres peuvent s'accompagner d'un chien-guide ou se servir d'une canne blanche.

Voici quelques conseils pratiques et utiles :

- Présentez-vous verbalement avant tout contact physique comme une poignée de main.
- Si votre interlocuteur ou interlocutrice se sert d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance, ne touchez pas et n'approchez pas l'animal parce qu'il est en train de travailler.
- Décrivez verbalement le cadre, le lieu et les éléments pertinents comme les documents ou les formulaires nécessaires à votre discussion.
- Offrez votre bras à la personne pour la guider. Demandez-lui si elle a une préférence quant au côté où vous vous tenez ou au bras que vous pouvez offrir. Ne saisissez pas et ne tirez pas sur le bras, la main ou l'épaule de la personne.
- Ne touchez jamais la personne, sauf en cas d'urgence, sans lui demander la permission.
- Ne laissez pas la personne au milieu d'une pièce. Offrez-lui un siège, puis montrez-lui la chaise ou guidez-la vers un endroit confortable.
- Ne vous éloignez pas sans lui dire au revoir.

Les déficiences **INTELLECTUELLES** ou développementales peuvent résulter de facteurs génétiques, de l'exposition à des toxines environnementales, de traumatisme cérébral ou d'autres causes inconnues. Une personne qui en est atteinte peut avoir besoin de mesures d'adaptation relativement à ceci :

- information écrite et orale;
- information conceptuelle;
- perception de l'information sensorielle;
- mémoire.

### **Pratiques exemplaires**

Cette catégorie de handicap peut toucher la personne qui en est atteinte de façon légère ou importante. Ce handicap est aussi varié ce que nous sommes. Vous ne pouvez pas savoir qu'une personne en est atteinte à moins qu'elle ne vous le dise ou que vous ne vous en aperceviez par la façon dont elle fait quelque chose, pose des questions ou par son langage corporel.

Traitez la personne comme n'importe qui d'autre. Elle vous saura gré de l'avoir traitée ainsi, avec respect, comme tout le monde l'aurait fait.

Voici quelques conseils pratiques et utiles :

- Ne présumer pas de ce qu'une personne peut ou ne pas faire.
- Parlez en termes simples et clairs, en anglais courant, comme l'appellent certains.
- Soyez prêt à expliquer l'information communiquée et à donner des exemples.
- Rappelez-vous que votre interlocuteur est un adulte, et sauf indication contraire, en mesure de prendre ses propres décisions.
- Soyez patient et vérifiez que la personne et vous-même avez bien compris ce qui a été dit.
- Si vous ne comprenez pas ce qui est dit, ne faites pas semblant. Demandez-le-lui simplement à nouveau.
- Ne donnez qu'un élément d'information à la fois.
- Parlez directement à la personne, et non à son accompagnateur ou à son assistant.

Les déficiences de **COMMUNICATION** peuvent comprendre la perte partielle ou totale de la capacité à prendre la parole.

Ordinairement, cela se traduit par des aptitudes variables conjuguées avec :

- la prononciation;
- la hauteur et le volume sonore;
- l'enrouement ou le manque de souffle;
- le bégaiement ou les difficultés d'élocution.

### **Pratiques exemplaires**

Certaines personnes ont des difficultés à communiquer. Cela peut être le résultat d'une infirmité motrice cérébrale, d'une perte d'audition ou d'une autre affection qui rend difficile la prononciation des mots, qui provoque des bégaiements ou qui empêche de s'exprimer ou de comprendre le langage écrit ou parlé. Pour certaines personnes dont les difficultés sont graves, il leur arrive de se servir de tableaux de communication ou d'autres dispositifs d'assistance.

Voici quelques conseils pratiques et utiles :

- Si possible, il est bon de se réunir et d'interagir avec la personne dans un environnement calme.
- Accordez-lui toute votre attention. Ne l'interrompez pas pour finir ses phrases.
- Demandez-lui de répéter, si nécessaire, ou d'écrire son message.
- Si vous le pouvez, posez-lui des questions auxquelles elle peut répondre par « oui » ou « non ».
- Vérifiez sa compréhension et la vôtre.
- La patience, le respect et la volonté de trouver un moyen de communiquer sont vos meilleurs outils.

Les troubles de l'**APPRENTISSAGE** sont définis en matière de modes d'apprentissage très diversifiés. C'est-à-dire que les personnes atteintes assimilent l'information, la matière, et la traduisent de diverses manières (par exemple, une personne

peut jouir d'une grande facilité d'expression orale, mais peut avoir besoin d'une mesure d'adaptation à la rédaction d'un texte).

Les troubles de l'apprentissage peuvent se traduire par des difficultés à :

- lire et à se remémorer les informations apprises;
- résoudre des problèmes;
- gérer le temps;
- suivre les instructions;
- traiter généralement de l'information.

### **Pratiques exemplaires**

Rappelez-vous que les troubles de l'apprentissage sont invisibles et que les capacités varient beaucoup d'une personne à l'autre.

Voici quelques conseils pratiques et utiles :

- Répondez à toute demande d'information verbale.
- Optez pour les formulaires de type « case à cocher » lorsque cela est possible.
- Remplissez les formulaires et les documents avec courtoisie.
- Accordez à la personne plus de temps pour accomplir ses travaux, si nécessaire.

Les questions de **SANTÉ MENTALE** recouvrent une diversité de troubles dont les trois principaux, désignés par la communauté médicale, sont : 1) l'anxiété, 2) l'humeur et 3) le comportement. Il ne faut pas oublier que les problèmes de santé mentale peuvent atteindre n'importe qui d'entre nous de diverses manières, certaines étant très bénignes et d'autres un peu plus complexes.

### **Pratiques exemplaires**

Rappelez-vous que les atteintes à la santé mentale sont invisibles et que les capacités varient beaucoup d'une personne à l'autre. Parfois, les réactions d'une personne à des situations stressantes peuvent nous aider à déceler la présence de problèmes de santé mentale.

Voici quelques conseils pratiques et utiles :

- Accordez à chaque personne un traitement individuel. Demandez-lui ce qui la mettrait le plus à l'aise et respectez ses besoins dans toute la mesure du possible.
- Essayez de réduire le stress engendré par les situations, par exemple, en prorogeant si possible les délais.
- Restez calme et aimable, même si le comportement de la personne donne l'impression qu'elle est anxieuse, par exemple, si elle a des tics de nervosité ou fait les cent pas.
- Soyez attentif au service dont elle a besoin et à la façon dont vous pouvez l'aider.
- Laissez toujours ouverte la possibilité que la personne veuille revenir à un moment donné, lorsqu'elle aura déterminé ce qui lui convient le mieux.

### **Déficiences des facultés sensorielles d'une personne**

Le sens de l'**ODORAT** ou olfactif peut se traduire par une incapacité à sentir les odeurs ou une hypersensibilité aux odeurs et aux senteurs. C'est-à-dire qu'une personne peut être allergique à certains odorants, parfums ou produits chimiques ou peut ne pas être à même de discerner les gaz dangereux, la fumée, les émanations et les aliments avariés.

Le sens du **TOUCHER** peut s'exprimer par la capacité d'une personne à percevoir la texture, la température, les vibrations ou la pression. Les sensations tactiles peuvent s'atténuer ou s'intensifier, entraînant une hypersensibilité au toucher, à la température ou, à l'inverse, un engourdissement et une incapacité à ressentir les sensations tactiles.

Le sens du **GOÛT** peut restreindre l'expérience des quatre sensations gustatives primaires : sucré, amer, salé et acide. C'est-à-dire que la déficience gustative peut faire qu'une personne ne peut pas discerner les aliments avariés ou les substances nocives.

### **Lignes directrices sur la lisibilité des impressions**

La lisibilité ne devrait pas être une considération secondaire, après coup, lors de la production de documents. Elle doit présider au souci de rendre votre service, votre site ou vos informations accessibles à tous.

Gardez donc à l'esprit les lignes directrices en la matière en élaborant des documents destinés au grand public.

### **Contraste**

Utilisez des couleurs à contraste élevé pour le texte et l'arrière-plan.

En voici de bons exemples :

- texte noir ou bleu foncé sur fond blanc ou jaune;
- texte blanc ou jaune sur fond noir ou bleu foncé.

### **Couleur des caractères**

Les documents imprimés sont hautement lisibles en noir et blanc.

Si vous utilisez du texte en couleur, il convient d'en limiter l'emploi aux éléments comme les titres, les gros titres ou les éléments mis en évidence.

### **Taille des polices de caractère**

Plus la taille du texte est grande, plus elle est efficace. En d'autres termes, veillez à ce que votre texte soit de grande taille, de préférence entre 12 et 18 points, selon la police (la taille en points varie selon les polices).

Tenez compte de votre public lorsque vous choisissez la taille du point.

### **Interlignage**

L'interlignage est l'espace entre les lignes du texte et doit représenter au moins 25 à 30 % de la taille en points.

Cet espacement permet aux lecteurs de passer plus facilement à la ligne de texte suivante.

Les caractères plus gras nécessiteront un interligne un peu plus grand que les caractères standard.

### **Familles et styles de polices**

Évitez les polices compliquées ou décoratives.

Optez pour des polices standard aux caractères majuscules et minuscules facilement reconnaissables.

### **Épaisseur de la police**

Choisissez des polices d'épaisseur moyenne et évitez les caractères délicats aux traits fins.

Lorsque vous mettez l'accent sur un mot ou un passage, utilisez un caractère gras ou une police de grande épaisseur. L'emploi d'italiques ou de majuscules n'est pas recommandé.

### **Espacement des lettres**

Veillez à ne pas encombrer votre texte en gardant un bon espacement entre les lettres.

Choisissez une police à espacement unique plutôt qu'une police à espacement proportionnel.

## **Marges et colonnes**

Séparez le texte en colonnes, afin de le rendre plus facile à lire, sachant que cette disposition nécessite moins de mouvements des yeux et que la vision périphérique s'en trouve moins sollicitée.

Si possible, utilisez de larges marges de reliure ou des reliures à spirales.

Les pages plates conviennent mieux aux aides visuelles comme les loupes.

## **Fin du papier**

Utilisez une finition mate ou non brillante pour réduire l'éblouissement de la lumière.

Réduisez les motifs de distraction en évitant les filigranes ou les arrière-plans complexes.

## **Conception simple et claire**

Utilisez des couleurs, des tailles et des figures uniques sur les couvertures des documents pour qu'ils se démarquent plus facilement.

## **À propos des personnes, des capacités et des handicaps : savoir choisir les mots qui conviennent**

Les mots peuvent influencer et renforcer la perception que le public a des personnes atteintes d'un handicap en créant à leur égard une image positive, une représentation indifférente ou une image négative.

Voici quelques conseils d'ordre général qui peuvent mieux favoriser votre communication et vos interactions avec ou concernant des personnes en situation de handicap, quel qu'en soit le type :

- Dites-vous bien que vous devez vous intéresser avant toute chose à la personne. Dans ce contexte, il est normal de dire « personne atteinte d'un handicap », ou « en situation de handicap », plutôt que « personne handicapée ».
- Si vous ne connaissez pas la personne, il est préférable d'attendre qu'elle vous expose sa situation, plutôt que de faire vos propres suppositions.

## **Avis de perturbations du service : Que se passe-t-il si, pour une raison quelconque, nous ne pouvons pas être au service d'une personne atteinte d'un handicap?**

De temps à autre, il est possible que le service se trouve perturbé, par exemple, du fait des rénovations qui limitent l'accès à une zone ou en raison d'une technologie temporairement indisponible. Si une interruption de service est attendue et prévue, il est important de donner à ce sujet un préavis raisonnable.

Parce que les personnes en situation de handicap ont souvent beaucoup de mal à accéder à des services, comme le fait de devoir réserver un transport en commun ou organiser un trajet, vous pouvez, en les prévenant, leur éviter un déplacement inutile.

Inversement, si la perturbation du service est inattendue dans un lieu normalement accessible au public, l'avis doit être donné de diverses manières et aussi rapidement que possible. L'avis au public sera donné par affichage dans l'établissement même, à un endroit bien visible, par affichage sur le site Web de l'organisme ou par tout autre moyen raisonnable dans les circonstances. En cas de perturbation inattendue, il faut informer immédiatement le responsable au sein de l'organisme.