Guide d'accessibilité

Conseils pour communiquer efficacement avec une personne vivant avec un handicap

Bruyère, toujours là.

www.bruyere.org

SOINS CONTINUS Bruyère CONTINUING CARE

Bruyère pour des soins continus.

SOINS CONTINUS BRUYÈRE
GUIDE D'ACCESSIBILITÉ

Inspiré par le travail initial accompli à l'Hôpital d'Ottawa, que nous remercions sincèrement

Table des matières :

La norme pour les services à la clientèle..... 2

Conseils généraux pour aider les personnes ayant un handicap..... 2

1. Aider les clients qui ont un handicap visuel..... 3

2. Aider les clients sourds, sourds oralistes, devenus sourds ou malentendants..... 5

3. Aider les clients sourds et aveugles.....7

4. Aider les clients qui ont des déficiences physiques..... 8

5. Aider les clients qui ont des déficiences mentales..... 9

6. Aider les clients qui ont des déficiences intellectuelles.....10

7. Aider les clients qui ont des déficiences cognitives.....11

8. Aider les clients qui ont des troubles d'apprentissage.....12

9. Aider les clients qui ont un trouble de la parole ou du langage.....13

Parler au téléphone à des clients handicapés.....14

Accessoires fonctionnels.....14

Chiens-guides et autres animaux d'assistance.....15

Personnes de soutien.....15

Annexe A:
Choisir le mot juste pour parler de handicaps.....16

Annexe B:
Animaux d'assistance.....17

Références.....18

La norme pour les services à la clientèle

La norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario a désormais force de loi. Elle a pris effet au 1er janvier 2008. Les personnes, entreprises et autres organisations qui offrent des biens ou des services au public ou bien à d'autres entreprises ou organisations en Ontario (les « fournisseurs ») ont des obligations juridiques prévues par la norme. Cette dernière vise à rendre leur service à la clientèle accessible aux personnes handicapées.

Conseils généraux pour aider les personnes ayant un handicap

- Traitez une personne ayant un handicap de la même façon que les autres – Il s'agit simplement de respect.
- Si vous ne savez pas exactement que faire, demandez à votre client : « Est-ce que je peux vous aider? ». Vos clients handicapés savent s'ils ont besoin d'aide et ce que vous pouvez faire pour eux.
- Adressez-vous directement à la personne handicapée, et non à sa personne de soutien ou à celle qui l'accompagne.
- Évitez les stéréotypes et ne tirez pas de conclusion hâtive sur le type de handicap d'une personne. Certains handicaps ne sont pas visibles et les clients ne sont pas tenus de vous renseigner sur tout handicap qu'ils pourraient avoir.
- Prenez le temps de vous renseigner sur les besoins de votre client, et consacrez-vous à les satisfaire comme vous le feriez pour toute autre personne.
- Faites preuve de patience. Il peut arriver que les personnes qui ont certains types de handicaps aient besoin d'un peu plus de temps pour comprendre et répondre. Commencer par écouter attentivement constitue un bon début.
- Choisissez le mot juste – voir l'Annexe A.
- Si vous ne pouvez pas comprendre ce que vous dit votre client, demandez-lui poliment de répéter.
- Ne touchez à rien – animaux d'assistance, accessoires fonctionnels, y compris les fauteuils roulants – demandez d'abord la permission.

1. Aider les clients qui ont un handicap visuel

Une perte de la vision réduit la capacité de voir clairement. Peu de gens dans ce cas sont complètement aveugles. Bon nombre d'entre eux ont une vision limitée, comme un rétrécissement concentrique du champ visuel, avec perte de la vision périphérique ou vision latérale, ou bien de la vision centrale, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas voir droit devant eux. Certaines personnes peuvent voir les contours des objets, alors que d'autres peuvent voir d'où vient la lumière. Vos clients qui ont une perte de la vision peuvent avoir du mal à lire des écriteaux, à reconnaître des repères ou à voir des dangers. Certains de ces clients utilisent peut-être un chien-guide ou une canne blanche, mais d'autres non. Il est parfois difficile de dire si une personne a une perte de la vision.

Types d'assistance que votre client pourrait utiliser :

- Braille
- Gros caractères d'imprimerie
- Loupes
- Canne blanche
- Chien-guide
- Personne de soutien

Conseils généraux pour aider les personnes ayant un handicap visuel

- Ne présumez pas que la personne ne peut pas vous voir.
- Ne touchez pas votre client sans lui en demander la permission.
- Offrez votre coude pour guider la personne. Si elle accepte de se laisser guider, marchez lentement, mais attendez que la personne vous y autorise. Ouvrez la marche – ne tirez pas la personne.
- Décrivez les repères ou autres détails pour aider la personne à s'orienter.
- Ne touchez pas les animaux d'assistance et ne leur parlez pas : ils travaillent et doivent se concentrer sur leur tâche en tout temps.
- N'abandonnez pas la personne au milieu d'une pièce. Conduisez-la vers une chaise ou un endroit où elle sera à l'aise.
- Si vous devez quitter votre client, faites-lui savoir que vous partez et que vous reviendrez.
- Identifiez-vous lorsque vous approchez d'un client et adressez-vous directement à lui, même si une personne l'accompagne.

- Généralement, il n’est pas nécessaire d’élever la voix; la personne n’a habituellement pas de déficience auditive. Dites votre nom, même si vous connaissez bien la personne. Bien des voix peuvent être similaires.
- Faites preuve de clarté et de précision quand vous donnez des directives à la personne, p. ex. deux pas derrière vous, un mètre à votre gauche, etc. N’utilisez pas l’expression « là-bas » ou ne montrez pas la direction.
- Si vous ne savez pas exactement comment donner des directives, demandez à la personne la façon de le faire.
- Ne craignez pas d’utiliser des mots comme « voir », « lire » et « regarder » et ne ressentez pas de gêne pour les utiliser. Les personnes qui ont une perte de la vision utilisent aussi ces mots.
- Quand vous fournissez de l’information écrite, proposez de la lire ou de la résumer.

2. Aider les clients sourds, sourds oralistes, devenus sourds ou malentendants

Parmi les personnes qui ont une perte auditive, certaines peuvent être sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes ou malentendantes.

- L'expression **« sourd »** désigne une personne qui a une surdité profonde. Le terme est utilisé pour décrire une personne qui a une perte auditive grave à profonde, et qui entend peu ou pas du tout.
- L'expression **« sourd oraliste »** désigne une personne qui est née sourde ou qui l'est devenue avant d'avoir appris à parler, mais à laquelle on a appris à parler et qui peut très bien ne pas utiliser la langue des signes québécoise.
- L'expression **« devenu sourd »** désigne une personne qui a eu une perte auditive progressive ou soudaine à l'âge adulte.
- L'expression **« malentendant »** désigne une personne qui utilise son audition résiduelle (l'ouïe qui lui reste) et la parole pour communiquer.

Types d'assistance que votre client pourrait utiliser :

- Appareil auditif
- Stylo et papier
- Amplificateur personnel (p. ex. Pocket Talker)
- Amplificateur téléphonique
- Service de relais
- Téléscripteur (ATS)
- Chien-guide pour personnes malentendantes ou sourdes
- Personne de soutien comme un interprète gestuel

Conseils généraux pour aider les personnes sourdes ou malentendantes

- Attirez l'attention du client avant de lui parler. En général, il est préférable de lui effleurer l'épaule ou de lui faire un petit signe de la main.
- Demandez-lui comment vous pouvez l'aider. Faites-le sans crier.
- Déplacez-vous vers un endroit bien éclairé, le cas échéant, pour que la personne puisse voir votre visage.
- Ne mettez pas vos mains devant la bouche quand vous parlez. Il se peut que certaines personnes lisent sur les lèvres.

- Au besoin, demandez si une autre façon de communiquer serait plus facile, par exemple en utilisant un stylo et du papier.
- Faites preuve de patience si vous communiquez avec un stylo et du papier. Il se peut que la langue des signes québécoise (LSQ) soit la première langue de votre client; or, cette langue a des règles de grammaire et une syntaxe qui lui sont propres.
- Regardez votre client et parlez-lui directement. Ne vous adressez pas à l'interprète ou à la personne de soutien.
- Quand vous donnez des directives à la personne, faites-le de façon claire et précise. Si nécessaire, répétez ou reformulez ce que vous avez dit. Confirmez que votre client vous comprend.
- Si la personne utilise un appareil auditif, réduisez le bruit ambiant ou allez dans un endroit plus calme, si possible, afin que la personne puisse entendre ou mieux se concentrer.
- Ne supposez pas que le client connaît le langage gestuel ou sait lire sur les lèvres.

3. Aider les clients sourds et aveugles

Les personnes sourdes et aveugles ont à la fois une déficience visuelle et une perte auditive. Elles ont donc de plus grandes difficultés pour accéder à l'information et pour accomplir les activités de la vie quotidienne. Bien des personnes sourdes et aveugles sont accompagnées d'un interprète tactile qui les aide à communiquer.

Types d'assistance que votre client pourrait utiliser :

- Braille
- Gros caractères d'imprimerie
- Impression sur papier
- Tableaux de communication
- Appareil auditif avec système de modulation de fréquences
- Loupes
- Téléscripteur (ATS)
- Canne blanche
- Animal d'assistance
- Personne de soutien / interprète tactile

Conseils généraux pour aider les personnes sourdes et aveugles

- Ne tirez pas de conclusions hâtives sur ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire. Certaines personnes qui sont sourdes et aveugles peuvent avoir une ouïe ou une vision résiduelle, d'autres non.
- Une personne sourde et aveugle vous expliquera probablement comment communiquer avec elle ou bien vous remettra une carte d'assistance ou une note expliquant la façon de le faire.
- Quand vous vous approchez d'une personne sourde et aveugle, présentez-vous à l'interprète tactile, puis parlez directement à votre client comme vous le feriez avec n'importe qui d'autre, ne vous adressez pas à son interprète tactile.
- Ne parlez pas aux animaux d'assistance et ne les touchez pas : ils travaillent et doivent se concentrer sur leur tâche en tout temps.
- Ne touchez pas une personne sourde et aveugle de façon soudaine ou sans sa permission.

4. Aider les clients qui ont des déficiences physiques

La nature et le degré des déficiences physiques varient considérablement, et les personnes handicapées n'ont pas toutes besoin d'un fauteuil roulant. Les personnes qui ont de l'arthrite, une maladie cardiaque ou pulmonaire ou bien qui ont subi une amputation peuvent aussi éprouver de la difficulté à se déplacer, à rester en station debout ou en position assise. Il peut être difficile de déceler une déficience physique chez une personne.

Types d'assistance que votre client pourrait utiliser :

- Ascenseur
- Aide à la mobilité (fauteuil roulant, scooter, marchette, canne, béquilles)
- Personne de soutien

Conseils généraux pour aider les personnes ayant des déficiences physiques

- Parlez directement et de façon naturelle à votre client, pas à sa personne de soutien, ni à la personne qui l'accompagne.
- Si vous devez avoir une longue conversation avec une personne en fauteuil roulant ou en scooter, pensez à vous asseoir afin de pouvoir avoir un contact visuel avec elle.
- Demandez à la personne si vous pouvez l'aider avant de le faire. Les personnes qui ont une déficience physique ont souvent leur propre façon d'agir.
- Respectez l'espace personnel de votre client. Ne vous penchez pas sur cette personne et ne vous appuyez pas sur son appareil ou accessoire fonctionnel.
- Ne déplacez pas un appareil ou un accessoire comme une canne ou une marchette pour le mettre hors de la portée de la personne qui l'utilise.
- Si l'on vous autorise à déplacer une personne en fauteuil roulant, souvenez-vous de ce qui suit:
  - Attendez et suivez les instructions de la personne
  - Confirmez qu'elle est prête à se déplacer
  - Décrivez ce que vous allez faire avant de le faire
  - Évitez les surfaces inégales et les objets
- Ne laissez pas la personne dans une position gênante, dangereuse ou indigne, par exemple face à un mur ou dans le passage de portes qui s'ouvrent.
- Informez la personne des aménagements accessibles situés à proximité immédiate (p. ex. portes automatiques, toilettes accessibles, ascenseurs, rampes d'accès, etc.).

5. Aider les clients qui ont des déficiences mentales

Les déficiences mentales ne sont pas aussi visibles que bien d'autres types de handicap. Il se peut que vous ne sachiez pas que votre client a une déficience mentale, à moins qu'on ne vous le dise.

Les déficiences mentales incluent par exemple les troubles de la pensée (c.-à-d. la schizophrénie), les troubles de l'humeur (c.-à-d. le trouble bipolaire – la manie et la dépression, les phobies et l'anxiété).

Une personne qui a une maladie mentale peut éprouver de la difficulté avec une, plusieurs ou aucune de ces déficiences :

- Incapacité à penser clairement
- Hallucinations (p. ex. entendre des voix, voir ou sentir des choses qui n'existent pas)
- Dépression ou changements d'humeur importants (p. ex. passage sans raison de la bonne humeur à la dépression)
- Problèmes de concentration
- Problèmes de mémoire
- Manque manifeste de motivation

Si quelqu'un a du mal à maîtriser ses symptômes ou a une crise, vous devez peut-être l'aider. Agissez avec calme et de façon professionnelle, et laissez votre client vous dire comment vous pouvez le mieux l'aider.

Types d'assistance que votre client pourrait utiliser :

- Animal d'assistance
- Personne de soutien

Conseils généraux pour aider les clients qui ont une déficience mentale

- Manifestez le même respect et la même considération envers une personne qui a une déficience mentale qu'envers n'importe qui d'autre.
- Faites preuve de patience.
- Ayez confiance en vous et adoptez une attitude rassurante. Écoutez attentivement la personne et trouvez ensemble une façon de répondre à ses besoins.
- Si la personne semble être en crise, demandez-lui de vous dire quelle est la meilleure façon de l'aider.
- N'hésitez pas à demander de l'aide si vous n'êtes pas en mesure de gérer la crise. Assurez la sécurité de tous.
- Restez calme et professionnel lorsque la personne est en état de crise où si elle semble l'être.
- Demandez à la personne comment vous pouvez l'aider d'une manière acceptable et qui ne la menace pas.

6. Aider les clients qui ont une déficience intellectuelle ou des troubles du développement

Les personnes qui ont une déficience intellectuelle ou des troubles du développement peuvent avoir de la difficulté à faire bien des choses que la plupart d'entre nous font tout naturellement. Ces handicaps peuvent légèrement ou gravement limiter la capacité de la personne à apprendre, communiquer, avoir des relations sociales et satisfaire ses besoins quotidiens. Il est fort possible que vous ne sachiez pas que quelqu'un a ce type de handicap, sauf si on vous le dit.

Dans la mesure du possible, traitez comme n'importe qui d'autre vos clients qui ont une déficience intellectuelle ou des troubles du développement. Il se peut qu'ils comprennent plus que vous ne pensez, et ils vous seront reconnaissants de les traiter avec respect.

Types d'assistance que votre client pourrait utiliser :

- Tableau de communication
- Générateur de parole
- Animal d'assistance
- Personne de soutien

Conseils généraux pour aider les personnes qui ont une déficience intellectuelle ou des troubles du développement

- Ne tirez pas de conclusions hâtives sur ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire.
- Utilisez un langage clair et des phrases courtes.
- Pour confirmer si votre client comprend ce que vous avez dit, pensez à lui demander de vous répéter le message dans ses propres termes.
- Si vous ne pouvez pas comprendre ce que dit la personne, demandez-lui tout simplement de répéter.
- Donnez un seul renseignement à la fois.
- Prodiguez des encouragements et faites preuve de patience.
- Adressez-vous directement à votre client, pas à la personne de soutien ou à la personne qui l'accompagne.

7. Aider les clients qui ont des déficiences cognitives

Les personnes qui ont subi un traumatisme cérébral, tel que celui découlant d'un accident de voiture, ou celles dont les aptitudes cognitives changent en raison de la démence, peuvent avoir des besoins particuliers en matière de communication. Par exemple, elles ne se souviennent peut-être pas aussi bien de certains événements, surtout les plus récents. Aussi, leur capacité de raisonner et d'associer des idées peut être compromise.

Les personnes qui présentent des déficits cognitifs ne sont pas nécessairement âgées car un traumatisme cérébral peut survenir à n'importe quel âge et la démence peut également se manifester chez les personnes dans la quarantaine ou la cinquantaine. Il est préférable de ne pas supposer qu'une personne plus âgée a automatiquement des problèmes de mémoire.

Conseils généraux pour aider les clients qui ont une déficience cognitive :

- Présentez l'information dans un format simple.
- N'expliquez pas trop les choses, car ces personnes peuvent se sentir dépassées par les renseignements.
- Fournissez un soutien écrit afin d'aider la personne à se rappeler les renseignements présentés; écrivez-les pour elle ou demandez-lui de les inscrire dans son cahier ou son ordinateur.

8. Aider les clients qui ont des troubles d'apprentissage

L'expression **« troubles d'apprentissage »** englobe toute une gamme de dysfonctionnements au niveau du traitement de l'information pouvant avoir des répercussions sur l'acquisition, l'organisation, l'expression, la rétention, la compréhension ou l'utilisation de l'information verbale ou non verbale.

La dyslexie (problèmes de lecture et d'autres formes d'apprentissage du langage), la dyscalculie (difficulté d'apprentissage en mathématiques) et la dysgraphie (problème concernant l'écriture et la motricité fine) constituent des exemples de troubles d'apprentissage.

Il est important de savoir qu'avoir un trouble d'apprentissage ne signifie pas être incapable d'apprendre. Cela signifie plutôt que la personne apprend de façon différente.

Les troubles d'apprentissage peuvent entraîner diverses difficultés de communication. Elles peuvent être insidieuses comme par exemple des difficultés de lecture, ou être plus prononcées. Elles peuvent entraver la capacité de votre client à recevoir, transmettre ou traiter de l'information. Il se peut que vous ne sachiez pas qu'une personne a un trouble d'apprentissage si on ne vous le dit pas.

Types d'assistance que votre client pourrait utiliser :

- Technologie adaptée pour écrire
- Calculatrice
- Technologie de balayage ou de lecture
- Enregistreurs magnétiques, mini enregistreurs de poche

Conseils généraux pour aider les clients qui ont des troubles d'apprentissage

- Quand vous savez qu'une personne qui a un trouble d'apprentissage a besoin d'aide, demandez-lui comment vous pouvez l'aider.
- Parlez clairement et de façon naturelle, et adressez-vous directement à votre client.
- Accordez-lui plus de temps si nécessaire : ces personnes peuvent prendre un peu plus de temps à comprendre et à répondre.
- Essayez de donner de l'information d'une façon qui tient compte du handicap du client.
- Faites preuve de patience et de bonne volonté pour expliquer de nouveau quelque chose, au besoin.

9. Aider les clients qui ont des troubles de la parole ou du langage

Certaines personnes éprouvent des problèmes pour communiquer en raison de leur handicap. La paralysie cérébrale, la perte auditive ou d'autres états pathologiques peuvent rendre difficile la prononciation des mots ou bien provoquer des troubles de l'élocution ou un bégaiement. Ils peuvent aussi empêcher la personne de s'exprimer ou bien de comprendre le langage écrit ou parlé.

Types d'assistance que votre client pourrait utiliser :

- Tableau de communication
- Papier et stylo
- Générateur de parole
- Personne de soutien

Conseils généraux pour aider les clients qui on des troubles de la parole ou du langage

- Ne présumez pas, parce qu'une personne a un handicap, qu'elle en a aussi un autre. Par exemple, si un client a de la difficulté à parler, cela ne veut pas dire qu'elle a aussi une déficience intellectuelle ou un trouble du développement.
- Si vous ne comprenez pas ce qu'un client essaie de vous dire, demandez-lui de répéter.
- Si possible, posez des questions auxquelles on peut répondre par « oui » ou par « non ».
- Essayez de prévoir suffisamment de temps pour communiquer avec votre client, car il se peut que cette personne parle plus lentement.
- Ne l'interrompez pas, et ne terminez pas ses phrases. Attendez qu'elle ait fini de parler.

Parler au téléphone à des clients handicapés

- Parlez d'une façon naturelle, claire et directe.
- Ne faites pas attention au son de la voix de la personne, concentrez vous sur ce qu'elle dit.
- Ne coupez pas la parole à la personne ou ne finissez pas ses phrases. Donnez-lui le temps de s'expliquer ou de répondre.
- Si vous ne comprenez pas, demandez tout simplement de répéter, ou bien répétez exactement ce que vous avez entendu ou dites-le en d'autres termes et demandez si vous avez correctement compris.
- Si vous êtes en communication téléphonique avec un client qui utilise un service de relais ou d'interprète, parlez normalement à cette personne, pas à l'interprète.
- Si vous vous trouvez dans une situation où, après de nombreuses tentatives, vous ne parvenez pas à communiquer avec votre client à cause de son handicap, envisagez de prendre d'autres mesures.

Accessoires fonctionnels

On qualifie d'appareil ou d'accessoire fonctionnel un outil, une technologie ou autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'effectuer ses tâches et activités quotidiennes et notamment de bouger, de communiquer ou de soulever des objets. Ces appareils et accessoires aident la personne à conserver son autonomie chez elle, au travail et dans la communauté.

Appareils et accessoires fonctionnels les plus couramment utilisés

Selon la nature de leur handicap, certains de vos clients peuvent se servir de toute une gamme d'appareils et d'accessoires fonctionnels. Bon nombre d'entre eux seront personnels, ce qui signifie qu'ils appartiennent à la personne qui les apporte avec elle, tandis que d'autres peuvent être fournis par votre organisation. Voici quelques exemples d'appareils et accessoires fonctionnels que vous pourriez rencontrer en servant vos clients handicapés :

- Lecteur audionumérique
- Loupe
- Canne blanche
- Appareil auditif
- Téléscripteur (ATS)
- Aide à la mobilité

- Réservoir d'oxygène personnel
- Tableaux de communication
- Générateur de parole

Chiens-guides et autres animaux d'assistance

Pensez qu'un animal d'assistance est un animal qui fait un travail pour une personne handicapée. Il peut s'agir par exemple de chiens guides et d'animaux dressés pour alerter une personne d'une crise épileptique imminente et pour l'amener dans un endroit où elle sera en sécurité. *(Voir l'Annexe B)*

La norme pour les services à la clientèle exige que vous laissiez les personnes handicapées utiliser leurs animaux d'assistance dans les parties de vos locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers, à moins que la loi exclut par ailleurs l'animal des lieux.

Conseils généraux pour interagir avec un client qui utilise un animal d'assistance

- Souvenez-vous qu'un animal d'assistance n'est pas un animal de compagnie. C'est un animal qui travaille.
- Évitez de toucher les animaux d'assistance ou de leur parler : ils travaillent et doivent se concentrer sur leur tâche en tout temps.
- Évitez de faire des suppositions concernant l'animal. Les animaux d'assistance ne portent pas tous un collier ou un harnais spécial. Si vous n'avez pas la certitude qu'il s'agit d'un animal familier ou d'un animal d'assistance, posez la question à votre client

N'oubliez pas que votre client est responsable du comportement et du bien-être de son animal d'assistance. Vous n'êtes pas censé le nourrir ni vous en occuper. Vous pourriez cependant lui donner de l'eau si le client le demande.

Personnes de soutien

Une personne de soutien est une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour offrir des services ou de l'assistance dans les domaines suivants : communication, mobilité, soins personnels, besoins médicaux ou accès à des biens ou services. La personne de soutien peut être un préposé aux services de soutien à la personne, une personne bénévole, une amie ou un ami ou bien un membre de la famille. Cette personne n'a pas nécessairement besoin d'avoir une formation ou des qualifications spéciales.

Conseils généraux pour interagir avec un client accompagné d'une personne de soutien

- Un client handicapé pourrait ne pas vous présenter sa personne de soutien. Si vous ne savez pas exactement laquelle des deux personnes est votre client, observez qui utilise ou demande vos biens ou services, ou posez tout simplement la question.
- Une fois que vous avez déterminé qui est votre client, parlez lui directement et non pas à sa personne de soutien.
- Ayez une bonne connaissance des politiques, pratiques et procédures de votre organisation concernant la fourniture d'un service à la clientèle accessible.

Annexe A :

Choisir le mot juste pour parler de handicaps

Les mots que l'on emploie ont une influence sur la manière dont le public perçoit les personnes handicapées et ils renforcent la perception acquise. Ils peuvent créer une impression positive sur les personnes handicapées ou une impression négative.
Voici quelques conseils qui peuvent vous aider à mieux réussir dans votre communication et votre interaction avec des personnes handicapées de toutes sortes :

- Employez le terme « handicap » ou « handicapé » plutôt qu'« infirmité » ou « invalide ».
- N'employez pas des mots tels qu'« attardé », « simplet », « malade », « débile mental » ou « estropié ». Ce sont des termes très humiliants et qui dénotent un manque de respect à l'égard des personnes handicapées.
- N'oubliez pas de placer l'être humain en premier. Il est plus convenable de dire « une personne ayant un handicap » qu'« un handicapé ».
- Si vous ne connaissez pas un handicap, il est préférable d'attendre que la personne vous décrive sa situation, plutôt que de vous en tenir à vos suppositions à son égard. Beaucoup de déficiences se manifestent de manière semblable et vos suppositions risquent d'être fausses.

Pour en savoir plus, veuillez visiter www.AccessON.ca

Annexe B :

Animaux d'assistance

Animal d'assistance	Principales tâches	Utilisateurs
Chien d'assistance pour enfant autiste	Empêche l'enfant de courir un danger et lui fournit de l'assistance quand son stimulus sensoriel augmente. Le chien est attaché à la taille de l'enfant par une courroie et il est tenu en laisse par un adulte.	Personne autiste ou ayant d'autres déficiences intellectuelles ou troubles du développement
Chien-guide ou chien d'aveugle	Suit les directives de son maître, prévient la personne des changements de niveau (bordures de trottoir, escaliers) et de la présence d'obstacles.	Personnes qui ont une perte de la vision
Chien, chat ou autre animal pour personnes malentendantes	Avertit son maître de certains bruits, souvent par une légère poussée ou un léger coup de patte, et conduit la personne vers la source du bruit. Peut utiliser un signal spécial pour prévenir la personne s'il s'agit d'une alerte d'incendie.	Personnes sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes ou malentendantes
Chien d'assistance pour personne ayant un trouble psychiatrique	Rapporte les médicaments à la personne et lui dit de les prendre; rapporte ou active une alerte médicale, conduit les personnes hors de la foule, etc.	Personne ayant une déficience mentale

Animal d'assistance	Principales tâches	Utilisateurs
Chien d'assistance ou chien d'assistance à la mobilité, chien ou animal à aptitudes spéciales (On utilise de petits poneys ou des chevaux miniatures, mais ils ne sont pas aussi répandus.)	Peuvent tirer des fauteuils roulants, transporter des objets, tirer des articles, tourner des poignées de porte ou pousser des boutons comme les ouvre portes. Les chiens plus gros peuvent fournir un soutien pour que la personne conserve son équilibre.	Personnes ayant une déficience physique
Chien ou animal apte à détecter une crise d'épilepsie, à avertir de sa venue, à fournir une assistance ou à intervenir pendant une crise		Personnes épileptiques ou qui ont d'autres troubles épileptiques

Références

Norme pour le service à la clientèle
http://www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/accessibilityOntario/accesson/compliance/customer/index

Le guide pour les normes d'accessibilité du service à la clientèle
http://www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/accessibilityOntario/accesson/compliance/customer/compliance_guidelines

Résumé des exigences
http://www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/accessibilityOntario/accesson/compliance/customer/compliance_guidelines

Service-Abilité (programme en ligne)
http://www.mcss.gov.on.ca/mcss/serve-ability/HTML_Fre/screen01.html