

## Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle :

### Conseils aux employés

**On dit que ce ne sont pas nos différences qui posent problème, c'est notre réaction aux différences.**

La nouvelle norme d'accessibilité du Manitoba en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* signifie un très bon service à la clientèle pour tous.

Les conseils suivants vous aideront à éliminer les barrières auxquelles vos clients pourraient être confrontés. Vous apprendrez à :

1. fournir des services en supprimant les barrières comportementales et les barrières à la communication afin de répondre aux besoins des clients handicapés;
2. aider les personnes ayant un animal d'assistance;
3. aider les clients qui utilisent des dispositifs d'assistance, comme des fauteuils roulants ou des tableaux de communication;
4. aider les personnes qui sont accompagnées par une personne de confiance.

Vos clients sont la meilleure source de renseignements sur les besoins qu'ils pourraient avoir. Une solution peut être simple, et les clients apprécieront probablement votre attention et votre considération.

Si vous remarquez qu'un client a de la difficulté à accéder à vos services, vous pouvez commencer par simplement demander « comment puis-je vous aider? ».

## 1. Comment fournir des services en supprimant les barrières comportementales et les barrières à la communication pour répondre aux besoins des clients handicapés

---

**Attitude** : une des barrières les plus difficiles à éliminer à laquelle font face les personnes handicapées est l'attitude. Il est important de ne pas faire de suppositions fondées sur le handicap de la personne.

**Communication** : il y a beaucoup de barrières à la communication qui pourraient entraver la compréhension de l'information. La communication ouverte et la flexibilité sont les éléments clés d'un excellent service à la clientèle.

### Conseils généraux de courtoisie à l'égard des personnes handicapées

- Ne faites pas de suppositions sur les capacités ou les limitations d'une personne; le handicap de chaque personne est différent. Posez des questions si vous n'êtes pas sûr de savoir ce dont une personne a besoin.
- Efforcez-vous d'éliminer la barrière et non de déterminer l'incapacité. Ne demandez pas « quel est votre handicap? ».
- Adressez-vous aux personnes handicapées et faites référence à elles de manière appropriée. Utilisez un langage respectueux qui met l'accent sur la personne plutôt que sur le handicap. (Par exemple, dites « personne épileptique » plutôt qu'« épileptique ».)
- Parlez à votre client et non à la personne qui l'accompagne. Un handicap n'empêche pas une personne de décider elle-même ce qu'elle veut acheter ou comment un service peut la concerner.
- Soyez patient – les personnes handicapées peuvent avoir besoin de plus de temps pour s'exprimer ou pour se déplacer.

Les **barrières à la mobilité** touchent les personnes amputées, les personnes atteintes de paralysie, de paralysie cérébrale, les personnes ayant eu un accident vasculaire cérébral, les personnes atteintes de sclérose en plaques, de dystrophie musculaire, d'arthrite, de lésions de la moelle épinière et d'autres handicaps ou problèmes de santé. Un fauteuil roulant n'est que l'un des dispositifs utilisés par les personnes ayant une mobilité réduite. Selon l'incapacité, certaines personnes peuvent utiliser des béquilles, des cannes, un scooter ou un déambulateur. Certaines personnes n'utilisent aucun appui.

### CONSEILS

- Ne touchez pas aux fauteuils roulants, aux béquilles ou à d'autres aides techniques sans permission.
- Lorsqu'on vous demande de pousser quelqu'un en fauteuil roulant, ne laissez pas la personne à un endroit inapproprié comme devant un mur, dans la trajectoire d'une porte qui s'ouvre ou dans un couloir bondé.
- Ne déplacez pas les aides à la mobilité hors de la portée du client.
- Organisez l'espace pour qu'il y ait de la place pour les fauteuils roulants, les scooters et les déambulateurs.
- Si vous souhaitez tenir de longues conversations, pensez à inviter tous les participants à s'asseoir.

Les **personnes ayant une agilité réduite** peuvent avoir une capacité limitée de mouvement des bras, des doigts, des poignets, du dos ou du cou, mais aussi un contrôle musculaire limité, des spasmes, de la paralysie, des picotements ou des engourdissements. Une simple poignée de porte pourrait être une barrière. Les incapacités en matière d'agilité peuvent découler de la sclérose en plaques, de la paralysie cérébrale, du syndrome du canal carpien, d'une tendinite, de l'arthrite, de la névralgie sciatique, d'amputations ou d'une discopathie dégénérative.

### CONSEILS

- Ne présumez pas qu'une personne ayant une agilité réduite a besoin d'aide.
- Demandez à votre client s'il a besoin d'aide avant de l'aider.

Les commentaires sont bienvenus.

- Ayez des places pour s'asseoir.
- Installez des poignées de porte à levier au lieu de poignées de porte rondes.

**Les barrières à la communication qui touchent les personnes aveugles ou qui ont une déficience visuelle** se créent lorsqu'on s'attend à ce que les clients lisent des panneaux, des formulaires ou des renseignements généraux, qu'ils comprennent des gestes, reconnaissent des points de repère ou voient des dangers potentiels. Il y a beaucoup de choses que vous pouvez faire ou dire pour éliminer les barrières nuisant aux personnes aveugles ou qui ont une déficience visuelle et qui peuvent parfois utiliser une canne (souvent blanche) ou être accompagnées par un animal d'assistance.

## **CONSEILS**

- Si vous vous rendez compte que quelqu'un est atteint d'une déficience visuelle, présumez que cette personne peut vous voir.
- Manifestez votre présence quand vous vous approchez et parlez directement au client.
- Demandez si vous pouvez offrir de l'aide, par exemple en lisant des documents imprimés à voix haute.
- Soyez précis et descriptif lorsque vous fournissez des directives ou des consignes.
- Offrez votre coude ou votre épaule pour les guider au besoin. Soyez détendu et marchez à un rythme normal.
- Informez le client si vous vous approchez d'une ouverture étroite ou d'escaliers.
- Donnez toujours à vos clients l'occasion de vous dire ce dont ils ont besoin.
- Voir les conseils relatifs aux animaux d'assistance.

Lorsqu'il n'y a pas d'autre possibilité que la communication orale, **les personnes malentendantes ou sourdes (de naissance ou non) se heurtent à des barrières à la communication.** Les personnes malentendantes ou devenues sourdes peuvent avoir de la difficulté à entendre, mais elles sont en mesure de parler. Souvent, les personnes nées sourdes communiquent par le langage ASL. Vous pouvez aider à enlever ces barrières en suivant les conseils ci-après.

## CONSEILS

- Une fois que le client a indiqué qu'il a une perte auditive, veillez à vous placer devant lui et à lui parler clairement à un rythme normal. Ne criez pas. Si nécessaire, déplacez-vous vers un endroit bien éclairé, loin des fenêtres, ou vers un endroit plus tranquille.
- Si la personne semble hésitante, demandez si elle souhaite que vous utilisiez un autre mode de communication, par exemple en écrivant au stylo sur un bloc-notes.
- Si le client indique qu'il est sourd de naissance, pour pouvoir discuter d'une question ou d'un produit, il a besoin qu'un interprète traduise les paroles dans sa langue première, le langage ASL. Si aucun interprète en ASL n'est disponible, demandez-lui s'il souhaite fixer un rendez-vous à un autre moment avec un interprète.
- Si vous communiquez avec vos clients à l'aide d'un système de diffusion publique, offrez-leur un autre moyen, par exemple, un écran d'affichage qui présente des renseignements écrits.
- Au besoin, attirez l'attention de la personne avant de parler. Par exemple, touchez-la délicatement ou faites un signe de la main.
- Faites afficher les sous-titres codés sur les présentations vidéo.

**Barrières à la communication qui touchent les personnes sourdes et aveugles :** une personne sourde et aveugle peut avoir une certaine capacité à entendre et à voir. D'autres personnes ne peuvent ni voir ni entendre. Votre client peut être sourd et aveugle de naissance ou être devenu sourd et aveugle au fil du temps.

Certaines personnes sourdes et aveugles peuvent être accompagnées par un professionnel de confiance.

## CONSEILS

- Un client sourd et aveugle vous expliquera probablement comment communiquer avec lui. Par exemple, un tableau blanc et un marqueur noir peuvent servir à la communication avec les clients qui ont une vision partielle.
- Placez les panneaux à la hauteur des yeux et, au besoin, allumez un écran pour qu'ils puissent le lire.
- Certains clients peuvent vous demander de leur montrer un objet en particulier ou de les guider vers celui-ci.
- Certains clients sourds et aveugles ne peuvent pas lire et communiquer en même temps. Soyez patient.
- Certaines personnes peuvent demander que l'on utilise « l'alphabet tracé sur la main ». Cela signifie simplement d'utiliser votre doigt pour écrire des grosses lettres moulées pour un mot ou un nombre sur la paume de leur main.
- En cas d'urgence, tracez avec votre doigt un grand X couvrant tout le dos de la personne. Cela devrait l'alerter et elle vous suivra.
- Quand vous vous approchez d'une personne sourde et aveugle, informez-la de votre présence par un simple toucher sur l'épaule ou le bras. Rassurez-la de votre présence continue de la même manière.
- Parlez directement à votre client, et non au travailleur de soutien qui l'accompagne.

Les barrières à la communication qui touchent les personnes atteintes de troubles de la parole ou du langage liés à une paralysie cérébrale, à une perte auditive, à un accident vasculaire cérébral ou à un autre trouble résultent de leur difficulté à

prononcer des mots ou à des troubles de l'élocution. Certaines personnes peuvent utiliser un tableau de communication, un synthétiseur de voix par ordinateur ou d'autres dispositifs d'assistance.

## CONSEILS

- Ne présumez pas qu'une personne ayant des troubles de la parole a un autre handicap.
- Si une personne a des troubles de l'élocution, ne présumez pas qu'elle a consommé de l'alcool ou d'autres drogues.
- Demandez à la personne de montrer ou de dire comment elle communique.
- Soyez patient. Trouvez un endroit tranquille. Ne coupez pas la parole à votre client et ne finissez pas ses phrases pour lui. Si possible, posez des questions auxquelles le client peut répondre par oui ou par non.
- Si vous ne pouvez pas comprendre une personne qui communique avec vous par téléphone, informez-la que vous avez de la difficulté à la comprendre et demandez s'il pourrait y avoir un autre moyen de communiquer.

**Les barrières à la compréhension peuvent se manifester lorsqu'une personne est atteinte de déficience intellectuelle ou développementale ou de troubles d'apprentissage**, notamment liés à l'autisme, au syndrome d'intoxication fœtale à l'alcool, au syndrome de Down ou au trouble du déficit de l'attention avec hyperactivité. Il n'est pas nécessaire de connaître le handicap pour fournir des services respectueux et communiquer de manière claire.

## CONSEILS

- Adressez-vous toujours directement à la personne.
- Ne faites pas de suppositions sur ce qu'une personne peut comprendre ou faire.
- Utilisez un langage clair et simple et fournissez une information à la fois.

Les commentaires sont bienvenus.

- Si vous êtes dans une zone achalandée avec beaucoup de distractions, pensez à vous déplacer dans un lieu plus tranquille.
- Fournissez des renseignements d'une manière qui tient compte du handicap du client. Autant que possible, utilisez des images et limitez l'usage de mots au minimum.
- Soyez patient : certaines personnes ayant des troubles d'apprentissage peuvent prendre un peu plus de temps pour traiter les renseignements, pour comprendre et pour répondre.

**Les barrières touchant les personnes ayant des problèmes de santé mentale comprennent le manque de patience et les stéréotypes.** Les problèmes de santé mentale, comme l'anxiété et la dépression, peuvent nuire à la capacité à penser clairement, à la concentration ou à la mémoire. Les personnes ayant des lésions cérébrales peuvent être confrontées aux mêmes barrières.

## CONSEILS

- Traitez chacun avec le même niveau de respect et de considération.
- Si un client semble en situation de crise, demandez-lui de vous dire quelle est la meilleure façon de l'aider.
- Soyez confiant, calme et rassurant.

## 2. Comment aider les personnes ayant un animal d'assistance

---

Les personnes handicapées peuvent avoir recours aux services d'un animal d'assistance pour obtenir diverses formes d'aide selon leur handicap. On peut reconnaître un animal d'assistance par le harnais qu'il porte. Selon le *Code des droits de la personne* du Manitoba, un animal d'assistance est un « animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide... » Le handicap peut être visible (par exemple, la cécité) ou invisible (par exemple, le trouble de stress post-traumatique).



## CONSEILS

- Les animaux d'assistance sont les bienvenus dans les endroits accessibles au public.
- Ne caressez pas les animaux d'assistance, ne leur donnez pas à manger et ne les distrayez pas. Ce ne sont pas des animaux de compagnie, ils travaillent.
- Si vous n'êtes pas certain si l'animal est un animal d'assistance, demandez s'il est dressé pour aider une personne relativement à un besoin lié à un handicap. Ne demandez pas à la personne qui a un animal d'assistance quel est son handicap.
- N'appliquez pas les politiques concernant les animaux de compagnie aux animaux d'assistance.
- N'exigez pas de frais supplémentaires pour la présence d'un animal d'assistance.

### **3. Comment aider les clients qui utilisent des dispositifs d'assistance, comme des fauteuils roulants ou des tableaux de communication**

---

Les dispositifs d'assistance permettent aux personnes handicapées de faire leurs tâches et activités quotidiennes et de surmonter de nombreuses barrières. Les dispositifs d'assistance comprennent les fauteuils roulants, les déambulateurs, les appareils auditifs, les cannes blanches et parfois les ordinateurs.

## CONSEILS

- Demandez la permission avant de toucher ou de manipuler tout dispositif d'assistance.
- Les dispositifs d'assistance ne devraient pas être déplacés hors de la portée du client.

- Informez les clients des dispositifs d'assistance que vous offrez. Certains organismes, par exemple, offrent des fauteuils roulants.
- Informez toujours les clients si certaines installations d'accessibilité, comme un ascenseur ou une salle de toilette accessible, sont temporairement fermées. Offrez une autre mesure d'adaptation si possible.

#### **4. Comment aider les personnes accompagnées par une personne de confiance**

---

Certaines personnes handicapées peuvent être accompagnées par une personne de confiance qui les aide pour leur mobilité, leurs soins personnels ou leurs besoins médicaux. La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle exige que vous accueilliez les personnes de confiance dans votre entreprise.

##### **CONSEILS**

- Accueillez les personnes de confiance dans votre milieu de travail ou dans votre lieu d'affaires.
- Parlez directement à votre client, et non à la personne de confiance qui l'accompagne. Ne présumez pas que la personne accompagnée ne comprendra pas.
- Si possible, évitez d'exiger des droits d'entrée ou d'autres frais à la personne de confiance. Si vous devez facturer des droits d'entrée pour la personne de confiance, veuillez fournir un préavis.

Disponible en d'autres formats, sur demande.

## Ressources

Pour en savoir plus, consultez le site [www.AccessibiliteMB.ca](http://www.AccessibiliteMB.ca).  
Renseignements :

### **Bureau des personnes handicapées**

240, avenue Graham, bureau 630

Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Téléphone : 204 945-7613

Télécopieur : 204 948-2896

[dio@gov.mb.ca](mailto:dio@gov.mb.ca)

Le Bureau des personnes handicapées remercie l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario de l'avoir autorisé à adapter son matériel pour les besoins du présent document.

Avril 2016