



## **Formation de Scouts Canada**

### **sur la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle**

Notes du conférencier

#### **Diapositive 1 :**

Bienvenue au programme de formation sur la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle de Scouts Canada, conçu pour présenter les exigences juridiques.

#### **Diapositive 2 : Détails du cours**

Cette séance de formation dure environ 60 minutes. N'hésitez surtout pas à poser vos questions puisque nous y répondrons tout au long de la formation.

#### **Diapositive 3 : Objectifs d'apprentissage**

Ce programme de formation vise les objectifs suivants :

- Revoir l'objectif de l'accessibilité.
- Passer en revue les exigences d'accessibilité pour le service à la clientèle.
- Vous fournir des instructions sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes atteintes de divers types de handicaps.
- Vous fournir des instructions sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels, ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou qui ont besoin d'une personne de soutien.
- Vous fournir des instructions sur les mesures à prendre dans le cas où une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder à nos programmes et à nos services.

#### **Diapositive 4 : Vue d'ensemble de l'accessibilité**

Le but d'améliorer l'accessibilité est d'éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'effectuer des activités de base comme faire l'épicerie, voyager ou s'intégrer au monde du travail. La loi favorise :

- L'atteinte d'une accessibilité complète
- L'élaboration de normes pour améliorer l'accessibilité
- L'application de ces normes

- Elle couvre aussi bien le secteur public que le secteur privé

#### **Diapositive 5 : Les cinq normes**

En Ontario, il existe cinq normes d'accessibilité qui seront déployées en trois étapes et qui couvrent les domaines principaux suivants :

**La première étape** concerne l'accessibilité pour le service à la clientèle. Cette norme vise à éliminer les obstacles à l'accès aux services, aux programmes et aux biens.

**La deuxième étape** concerne les normes d'accessibilité intégrées et comprend :

- Information et communications – Cette norme étudiera l'information fournie en personne, sous forme imprimée, sur un site Web et par d'autres moyens.
- Transport – Cette norme visera à réduire les obstacles à l'accès au transport en commun.
- Emploi – Cette norme étudiera le recrutement, l'embauche et la rétention.

**La troisième étape** concerne l'accessibilité au milieu bâti – Cette norme aidera à supprimer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées dans les immeubles et les espaces extérieurs.

#### **Diapositive 6 : Norme pour le service à la clientèle**

L'objectif de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle est de permettre aux personnes handicapées d'obtenir facilement des biens et des services grâce à une sensibilisation accrue. Les employeurs et les employés doivent comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents et les pratiques commerciales doivent prévoir des moyens de rendre les biens et services accessibles à tous les clients, y compris aux personnes handicapées.

#### **Diapositive 7 : Pénalités**

Les organisations et les personnes doivent respecter la nouvelle norme et offrir un service à la clientèle accessible à tous les clients. Des pénalités sévères sont prévues pour ceux qui ne respectent pas ces lois. Les organisations s'exposent à des pénalités pouvant aller jusqu'à 100 000 \$ par jour et par occurrence et les personnes, y compris les employés, s'exposent à des pénalités pouvant aller jusqu'à 50 000 \$ si elles n'offrent pas un service à la clientèle accessible. L'accessibilité est « louable » et correspond à nos valeurs. Cette formation vise donc à vous aider à offrir un meilleur service à tous, y compris aux personnes handicapées.

#### **Diapositive 8 :**

Le Code des droits de la personne définit un handicap\* comme suit :

- a. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à

une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;

- b. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d. un trouble mental;
- e. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

### **Diapositive 9 : Normes du service à la clientèle**

Les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle exigent que les employeurs :

- élaborent et appliquent des politiques, des procédures et des pratiques en matière d'accessibilité pour le service à la clientèle;
- forment leur personnel;
- établissent un mécanisme de rétroaction;
- prévoient d'autres modes de communication;
- fournissent un avis approprié en cas d'interruption de service.

### **Diapositive 10 : Accessibilité pour le service à la clientèle**

L'accessibilité pour le service à la clientèle exige la création d'une ambiance de service positive pour les personnes handicapées qui :

- Respecte leur dignité et leur autonomie.
- Fait en sorte que les clients handicapés ont les mêmes possibilités que les autres d'obtenir des biens et des services et de les utiliser.
- Permet aux personnes handicapées de recevoir les mêmes services que les autres clients, au même endroit et de façon semblable.

### **Diapositive 11 : Clientèle**

En général, lorsque nous pensons au mot « client », nous imaginons immédiatement une

personne qui souhaite acheter des biens ou services auprès d'une autre personne ou d'une entreprise.

Il existe toutefois différents types de clients, par exemple : les invités d'un établissement, les membres d'un club ou d'un groupe, les participants à un programme, les fournisseurs d'une entreprise, les étudiants d'une école ou les clients d'une entreprise.

Aux fins de la présente formation, nos clients sont les jeunes ou les parents des jeunes qui participent aux programmes de Scouts Canada, les personnes qui utilisent les locaux de Scouts Canada ou les personnes qui fréquentent les boutiques de Scouts Canada.

### **Diapositive 12 : Principes**

En vertu de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, les employeurs, les bénévoles et les organisations doivent appliquer de façon constante et cohérente les quatre principes suivants : dignité, autonomie, intégration et égalité des chances.

Ces principes sont conformes à nos valeurs et devraient être considérés comme des exigences de base qui se reflètent dans tout ce que nous faisons. Revoyons maintenant chaque principe plus en détail.

### **Diapositive 13 : Dignité**

Tous les clients doivent être traités avec respect et recevoir le même niveau de biens, de service et d'attention.

### **Diapositive 14 : Autonomie**

Le respect de l'autonomie de tous les clients signifie que chaque client est libre de faire les choses seul, sans se faire offrir d'aide inutile et sans interférence pour accélérer le processus.

### **Diapositive 15 : Intégration**

Le respect du principe d'intégration signifie que tous les clients ont accès à nos biens et services de la même manière, sans aucune distinction ni aucun obstacle.

### **Diapositive 16 : Égalité des chances**

Les employés doivent faire en sorte que tous les clients aient les mêmes possibilités. Cela ne signifie pas nécessairement que tous les clients recevront exactement le même service à chaque fois, mais plutôt que les employés reconnaîtront le besoin et adapteront leur approche pour faire en sorte que chaque personne reçoive un service de la même valeur et de la même

qualité.

### **Diapositive 17 : Terminologie**

En fonction des principes énoncés dans les diapositives précédentes, il est important d'utiliser la terminologie adéquate pour parler de personnes handicapées et de divers types de handicap.

Lorsque l'on parle d'une personne handicapée, il est très important d'insister d'abord sur la personne et de ne pas s'adresser à elle ou de parler d'elle en faisant référence à son handicap.

Par exemple :

- Dites « une personne handicapée » plutôt qu'« un handicapé »
- Dites « une personne ayant un handicap physique » plutôt qu'« une personne invalide »
- Dites « une personne ayant une déficience visuelle » plutôt qu'« une personne aveugle »

Démontrez toujours votre respect envers la personne lorsque vous vous adressez à une personne handicapée.

### **Diapositive 18 : Obstacles**

L'objectif de cette loi est d'éliminer les obstacles. Les obstacles font en sorte qu'il est difficile pour les personnes handicapées d'effectuer des tâches quotidiennes. Les obstacles peuvent être de différentes natures :

- Physique ou architecturale – comme des allées trop étroites ou trop encombrées pour y circuler en fauteuil roulant ou avec un appareil ou un accessoire fonctionnel, ou un mauvais éclairage qui empêche une personne ayant une vision limitée de bien voir
- Information et communication – comme la lecture d'affiches et de documents écrits
- Attitudes – comme des idées préconçues, un sentiment de tristesse ou le fait de supposer qu'une personne handicapée est incapable de faire quelque chose
- Technologique – comme le téléphone et Internet
- Organisationnelle – comme une politique interdisant les animaux qui est discriminatoire pour les personnes ayant besoin d'un animal d'assistance

### **Diapositive 19 : Responsabilités**

Les personnes handicapées peuvent avoir différents besoins. Il est important de déterminer ces besoins tout en permettant à tous les clients de conserver leur autonomie et leur dignité.

Ne faites pas d'hypothèse sur les besoins, mais demandez plutôt à la personne comment vous pouvez l'aider et attendez patiemment qu'elle vous le dise.

## **Diapositive 20 : Comprendre les handicaps**

Comme vous pouvez l'imaginer, vivre avec un handicap peut constituer un défi. Toutefois, de nombreuses personnes handicapées ne considèrent pas leur situation comme limitée et ne se perçoivent même pas comme handicapées. Robert Hensel a déjà déclaré : « Je choisis de ne pas ajouter le préfixe "in" à ma "validité" ».

En fait, c'est la société qui crée des obstacles ou des perceptions qui n'ont pas lieu d'exister. En raison de ces obstacles, des activités quotidiennes en apparence ordinaires comme se rendre dans des endroits familiers ou inconnus, faire l'épicerie, interagir avec d'autres, lire, s'habiller et demander de l'aide peuvent toutes représenter des défis.

Pensez par exemple à la population vieillissante. Même si les personnes âgées ne se perçoivent pas comme handicapées, elles peuvent avoir besoin de plus d'aide ou de temps. Elles peuvent avoir des problèmes d'audition ou de vision.

Elles peuvent avoir éprouvé un problème de santé comme un accident vasculaire cérébral qui rend la parole ou la communication plus difficile. Il est important d'apprendre comment mieux servir toutes les personnes.

## **Diapositive 21 : Types de handicaps**

Quand la plupart des gens entendent le mot handicap, ils pensent à des personnes handicapées physiques comme une personne en fauteuil roulant. En fait, il existe de nombreux autres handicaps, dont plusieurs sont invisibles ou épisodiques. De plus, les handicaps peuvent varier en intensité et en gravité.

Sans égard à leur gravité, voici un résumé des principaux handicaps : visuel, auditif, surdité et cécité, physique, trouble de la parole et du langage, santé mentale, intellectuel, trouble du développement, difficulté d'apprentissage.

## **Diapositive 22 : Déficience visuelle**

Il existe différents types de déficience visuelle et divers niveaux de gravité. La déficience visuelle nuit à la capacité d'une personne de voir clairement; toutefois, très peu de personnes atteintes de déficience visuelle sont complètement aveugles.

Plusieurs ont une vision limitée, par exemple une vision télescopique (perte de vision périphérique ou latérale) ou une absence de vision centrale (ne voient pas directement devant eux). Certaines personnes peuvent voir le contour des objets alors que d'autres peuvent voir la direction de la lumière.

La déficience visuelle peut affecter la capacité de la personne à lire ou à se diriger et peut entraîner des problèmes de perception de la profondeur. Il est parfois difficile de savoir qu'une personne est atteinte de déficience visuelle.

Les personnes atteintes de déficience visuelle se heurtent à divers obstacles, notamment ils peuvent avoir de la difficulté à se déplacer dans des espaces restreints ou des cages d'escalier. Ils peuvent avoir besoin de plus de temps pour reconnaître les changements apportés à l'environnement et avoir de la difficulté à interpréter les mouvements qui s'effectuent dans une certaine direction.

### **Diapositive 23 : Pratiques exemplaires**

#### **Déficience visuelle**

Voici quelques pratiques exemplaires pour aider les personnes atteintes de déficiences visuelles :

- Nommez-vous afin que la personne sache qui parle, offrez de l'aide, mais attendez que la personne accepte votre offre ou vous fasse une demande.
- Lorsque vous remettez des documents écrits, offrez de les lire ou de les résumer.
- Si vous devez quitter la personne pour aller chercher quelque chose, dites-lui où vous allez et dans combien de temps vous serez de retour.
- Donnez des indications claires et précises, par exemple deux pas derrière vous, à votre droite et ainsi de suite.
- Avant d'ouvrir la porte, demandez à la personne si elle désire que vous l'ouvriez pour elle. Dites-lui si la porte s'ouvre vers la gauche ou vers la droite et si elle doit la tirer ou la pousser.
- Si une personne demande de l'aide pour se diriger ou se déplacer : Offrez-lui votre bras en lui demandant quel bras elle préfère et demandez-lui des directives pour poursuivre.

Marchez au rythme de la personne et informez-la verbalement des obstacles et de l'environnement. Par exemple, prévenez-la de la présence de rampes, de portes, d'escaliers et décrivez les alentours.

### **Diapositive 24 : Personnes sourdes ou malentendantes**

Comme dans le cas d'autres handicaps, il existe divers degrés de déficience auditive, de la difficulté à comprendre certains mots, sons ou fréquences à la perte complète d'audition. Les personnes qui s'identifient comme « sourdes » utilisent la langue des signes pour communiquer et se définissent comme une minorité culturelle, plutôt que comme des personnes handicapées.

Elles sont bilingues : la langue des signes est leur langue maternelle et la langue parlée est leur deuxième langue. Les personnes sourdes sont fières de leur langue et de leur culture, qu'elles écrivent avec un « S » majuscule.

La différence principale entre les personnes sourdes et les personnes malentendantes, c'est que les personnes sourdes se servent de leurs yeux et de leur sens de la vision pour

communiquer et utilisent en général la langue des signes, alors que celles qui sont malentendantes utilisent toujours leurs oreilles et leur sens de l'ouïe.

Voici certains obstacles auxquels font face les personnes atteintes de déficiences auditives : elles n'entendent pas quand quelqu'un s'approche d'elles, elles ne réagissent pas aux alarmes ou autres situations d'urgence et elles ne comprennent pas ce que les autres disent dans un environnement bruyant.

### **Diapositive 25 : Pratiques exemplaires Personnes sourdes ou malentendantes**

Voici quelques pratiques exemplaires pour aider les personnes sourdes ou malentendantes :

- Les personnes qui sont sourdes ou malentendantes peuvent communiquer de diverses façons, par exemple la langue des signes, la parole et l'écriture. Respectez le mode de communication choisi par la personne.
- Si la personne écrit, répondez-lui par écrit. Ayez toujours du papier et un stylo sous la main si la personne vous fait signe qu'elle désire écrire.
- Si la personne communique en parlant et en lisant sur les lèvres, regardez-le droit dans les yeux et prononcez clairement avec un timbre de voix normal. Évitez de mettre vos mains ou des objets près de votre bouche et de votre visage. Reformulez ou utilisez d'autres mots au lieu de vous répéter.
- Évitez de demander au client s'il sait lire sur les lèvres, car cela risque de l'insulter.
- Le fait de pointer est tout à fait acceptable dans la communauté des sourds. N'hésitez pas à pointer vers des produits ou de l'information.
- Dans des situations d'urgence, aidez la personne à reconnaître la situation et à y réagir.
- Les personnes qui utilisent des appareils auditifs peuvent avoir de la difficulté à entendre dans un environnement bruyant. Suggérez-leur donc d'aller dans un endroit plus calme.

### **Diapositive 26 : Personnes sourdes et aveugles**

Les personnes sourdes et aveugles sont atteintes d'une déficience auditive et visuelle qui peut causer des problèmes d'accès à l'information et nuire à la pratique d'activités quotidiennes. Certaines personnes sourdes et aveugles voient ou entendent un peu, alors que d'autres ne voient et n'entendent rien, mais font appel à d'autres sens. La surdité et la cécité nuisent à la communication, l'apprentissage, l'orientation et la mobilité. Les personnes sourdes et aveugles peuvent communiquer de diverses façons, notamment en utilisant la langue des signes, l'écriture braille, des dispositifs de communication ou des tableaux de communication. Ces personnes utilisent souvent les services d'un intervenant pour transmettre l'information, interpréter l'information auditive et visuelle et servir de guide. L'intervenant a suivi une

formation pour communiquer à l'aide de la langue des signes qui comprend le toucher des mains de la personne, l'alphabet des sourds-muets et l'épellation digitale.

### **Diapositive 27 : Pratiques exemplaires : Conseils pour les personnes sourdes et aveugles**

Voici quelques conseils pour le service à la clientèle :

- Soyez conscient que la communication peut prendre un certain temps et soyez patient.
- Demandez à la personne ce qui lui convient le mieux et respectez ses besoins dans la mesure du possible.
- Évitez de prendre la personne par surprise en faisant des mouvements brusques ou en la touchant, à moins d'une situation d'urgence.

### **Diapositive 28 : Handicaps physiques**

Il existe également diverses formes et divers degrés de handicap physique. Les cas les plus évidents sont ceux des personnes en fauteuil roulant ou des personnes amputées. Toutefois, de nombreux handicaps physiques ne sont pas visibles ou peuvent même être épisodiques. Par exemple, les personnes atteintes de maladie cardiaque, d'asthme ou de maladie pulmonaire peuvent ne pas éprouver de symptômes visibles la majorité du temps, mais souffrir à l'occasion de leur handicap.

### **Diapositive 29 : Pratiques exemplaires**

Voici quelques pratiques exemplaires pour aider les personnes atteintes de handicaps physiques :

- Demandez toujours la permission avant de toucher ou de déplacer un appareil ou un accessoire fonctionnel;
- Assurez-vous que l'environnement est dégagé et exempt d'obstacles;
- Si vous offrez de l'aide individuelle, approchez une chaise pour être au même niveau que la personne.

### **Diapositive 30 : Troubles de la parole ou du langage**

Une personne pourrait être atteinte d'un trouble de la parole ou du langage en raison de problèmes de santé comme la paralysie cérébrale, une perte d'audition ou d'un autre problème qui l'empêche de prononcer clairement ou de communiquer en utilisant le langage parlé ou écrit.

Ces handicaps peuvent empêcher la personne de s'exprimer ou de comprendre le langage écrit ou parlé. Certaines personnes atteintes de handicaps graves peuvent utiliser des tableaux de

communication ou d'autres appareils ou accessoires fonctionnels.

### **Diapositive 31 : Pratiques exemplaires**

Voici quelques pratiques exemplaires pour assister les clients atteints de troubles de la parole ou du langage :

- Si vous ne comprenez pas, vous pouvez demander à la personne de répéter;
- Posez des questions fermées dont la réponse est « oui » ou « non »;
- Soyez compréhensif et rassurant.

### **Diapositive 32 : Problèmes de santé mentale**

Très souvent, vous ne vous rendez pas compte que vous faites affaire avec une personne atteinte de problèmes de santé mentale. Vous pouvez toutefois rencontrer une personne en crise ou en difficulté et vous devez savoir comment lui venir en aide.

Les problèmes de santé mentale comprennent par exemple la schizophrénie, la dépression, les phobies, ainsi que les troubles bipolaires, l'anxiété et les troubles de l'humeur. Vous pouvez les remarquer aux indices suivants : augmentation de l'anxiété, crises de panique, brusques sautes d'humeur, hallucinations, incapacité à penser clairement, difficulté à se souvenir et à se concentrer.

Vous pouvez les remarquer aux indices suivants : augmentation de l'anxiété, crises de panique, brusques sautes d'humeur, hallucinations, incapacité à penser clairement, difficulté à se souvenir et à se concentrer.

### **Diapositive 33 : Pratiques exemplaires**

Voici quelques pratiques exemplaires pour assister les clients atteints de problèmes de santé mentale :

- Les aptitudes à l'écoute sont importantes dans de telles situations, puisque vous devez comprendre le vrai problème et déterminer comment vous pouvez aider.
- Demandez à la personne comment vous pouvez l'aider et collaborez avec elle pour trouver une solution.
- Soyez confiant, patient et rassurant.

### **Diapositive 34 : Déficience intellectuelle**

Les personnes atteintes de déficience intellectuelle ou de troubles du développement peuvent avoir de la difficulté à effectuer des tâches que la majorité d'entre nous tiennent pour acquis.

Ces déficiences peuvent limiter de façon modérée ou grave la capacité de la personne à apprendre, à communiquer, à socialiser et à répondre à ses besoins quotidiens.

Vous pourriez ne pas vous rendre compte que la personne est atteinte d'une telle déficience si l'on ne vous le dit pas. Dans la mesure du possible, traitez la personne atteinte de déficience intellectuelle ou de troubles du développement comme vous traitez les autres personnes. Elle comprend peut-être plus que vous pensez et vous sera reconnaissante d'être traitée avec respect.

Les personnes atteintes de déficience intellectuelle peuvent avoir de la difficulté à comprendre les documents écrits et être désorientées lorsqu'on leur présente rapidement de grandes quantités d'information.

### **Diapositive 35 : Pratiques exemplaires**

Voici quelques pratiques exemplaires pour aider les personnes atteintes de déficience intellectuelle :

- Donnez des exemples lorsque vous présentez de l'information.
- N'oubliez pas que la personne peut prendre ses propres décisions.
- Soyez patient et vérifiez que la personne vous a bien compris.
- Fournissez l'information en plus petits blocs.

### **Diapositive 36 : Difficultés d'apprentissage**

Les difficultés d'apprentissage sont généralement invisibles et peuvent varier considérablement d'une personne à l'autre. Les difficultés d'apprentissage peuvent toucher l'acquisition, la rétention, la compréhension et le traitement de l'information verbale et non verbale.

Les personnes atteintes de difficultés d'apprentissage ont une intelligence égale ou supérieure à la moyenne, mais comprennent et traitent l'information et expriment leurs connaissances de façon différente. Les difficultés d'apprentissage peuvent entraîner des problèmes pour lire, compter de l'argent, régler des problèmes, gérer son temps, trouver son chemin et traiter l'information.

### **Diapositive 37 : Pratiques exemplaires Difficultés d'apprentissage**

Voici quelques pratiques exemplaires pour aider les personnes atteintes de difficultés d'apprentissage :

- Répondez aux demandes d'information verbale et aidez les personnes à remplir des

formulaire et à effectuer des tâches avec courtoisie.

- Au besoin, prévoyez plus de temps pour effectuer les tâches et les projets.

### **Diapositive 38 : Interactions au téléphone**

Le service peut prendre de nombreuses formes : il peut être donné en personne, au téléphone ou sur Internet. Selon le mode de prestation, le service peut devoir être adapté et modifié pour répondre aux exigences du handicap particulier d'une personne.

Lorsque vous parlez avec une personne au téléphone, vous ne pouvez pas constater visuellement son handicap, même si certains types de handicaps peuvent être apparents. Vous devez offrir un bon service à tous, aussi bien en personne qu'au téléphone.

### **Diapositive 39 : Pratiques exemplaires Interactions au téléphone**

Voici quelques pratiques exemplaires :

- Parlez normalement en utilisant un vocabulaire clair et simple, ne criez pas et écoutez attentivement.
- Évitez d'interrompre la personne ou de finir ses phrases à sa place. Attendez patiemment qu'elle s'explique.
- Vous pouvez lui demander poliment de répéter, si vous n'avez pas compris.
- Lorsque vous utilisez un télécopieur ou un service de transmission de messages, n'oubliez pas de parler normalement et de vous adresser à la personne, et non à l'opérateur.

### **Diapositive 40 : Lorsque vous rendez visite à un client à la maison**

Selon votre entreprise et votre fonction, vous pourriez parfois devoir rendre visite à des clients à la maison ou à d'autres endroits. Lorsque vous rendez visite à un client à la maison, il est important d'être attentif à vos actions.

Les clients qui se fient à la disposition ou à l'aménagement habituel de leur maison pourraient ne pas remarquer que vous avez déplacé un objet comme une table à café pour faire de la place ou que vous avez changé de position.

Évitez de créer des obstacles inutiles et tenez compte des pratiques exemplaires suivantes lorsque vous rendez visite à un client à la maison.

### **Diapositive 41 : Pratiques exemplaires Lorsque vous rendez visite à un client à la maison**

Voici quelques pratiques exemplaires :

- Confirmez à l'avance votre heure d'arrivée.
- Soyez patient. La personne pourrait prendre plus de temps pour répondre à la porte.
- Présentez-vous clairement et précisez le nom de votre entreprise.
- Si vous devez déplacer des objets, demandez la permission de la personne, dites-lui ce que vous faites, pourquoi vous le faites et rassurez-la sur le fait que vous remettrez tout en ordre avant de partir.

#### **Diapositive 42 : Principes de service à la clientèle**

Il est essentiel de savoir quoi dire et comment agir pour fournir du service en respectant les principes de base de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Un meilleur service permet aux personnes handicapées de s'intégrer à part entière à la société, puisque tous sont traités de façon équitable et égale.

Dans les prochaines diapositives, nous allons revoir quelques scénarios courants et quelques mythes. Veuillez réfléchir sur chaque énoncé et choisir la réponse que vous croyez être la bonne.

#### **Diapositive 43 : Lorsqu'une personne se présente en compagnie d'une personne de soutien, la pratique exemplaire consiste à parler directement à la personne de soutien pour lui offrir de l'aide.**

Lorsqu'une personne se présente en compagnie d'une personne de soutien, la pratique exemplaire consiste à parler directement à la personne de soutien pour lui offrir de l'aide. Vrai ou Faux

#### **Diapositive 44 :**

Faux. Vous devez toujours vous adresser au client et non à la personne de soutien. Reconnaissez la présence de la personne de soutien, mais parlez directement au client.

#### **Diapositive 45 : Si un client arrive avec une canne blanche ou un chien-guide, je dois me précipiter pour l'aider à entrer dans la pièce, à s'asseoir ou lui apporter des produits. Vrai ou Faux**

#### **Diapositive 46 :**

La réponse est fautive. En supposant qu'une personne handicapée est incapable d'effectuer une tâche, vous laissez entendre qu'elle est incapable de le faire seule, ce qui contrevient au droit à

l'autonomie du client. Certaines des personnes qui ont le mieux réussi au monde sont également considérées comme des personnes handicapées.

#### **Diapositive 47 : Aperçu**

Si vous avez répondu incorrectement à l'une des questions suivantes, vous n'êtes pas seul. En effet, beaucoup de gens ont de la difficulté à trouver la bonne manière de servir les personnes handicapées.

Cet élément de formation a été conçu pour vous présenter diverses situations, vous proposer des pratiques exemplaires et vous aider à prendre les mesures appropriées lorsqu'un client se présente avec un animal d'assistance, une personne de soutien ou des appareils ou accessoires fonctionnels.

#### **Diapositive 48 : Animaux d'assistance**

Un client peut se présenter avec un animal d'assistance. Dans la majorité des cas, il s'agira d'un chien. Toutefois, il existe des singes, des perroquets ou d'autres animaux qui peuvent fournir une aide essentielle à des personnes handicapées.

#### **Diapositive 49 : Les animaux d'assistance offrent divers types d'aide**

Les animaux d'assistance offrent divers types d'aide, notamment :

- de l'aide pour éviter qu'un enfant autiste s'expose à un danger et pour réagir lorsqu'un stimulus sensoriel est accentué;
- de l'aide pour guider en suivant les directives du propriétaire, avertir le propriétaire des changements d'altitude et des obstacles;
- des services psychiatriques pour aller chercher des médicaments et inciter la personne à les prendre, pour activer une alerte médicale et pour aider la personne à sortir d'une foule;
- des services auditifs pour informer le propriétaire des sons, le guider à la source du son et signaler les alarmes d'incendie ou les situations d'urgence;
- de l'aide à la mobilité pour tirer un fauteuil roulant, transporter des objets, tourner des poignées, activer des boutons et favoriser l'équilibre;
- de l'aide en cas de crise pour éloigner le propriétaire du danger, activer une alerte médicale et prévenir le propriétaire d'une crise imminente.

#### **Diapositive 50 : Voici quelques règles générales pour les animaux d'assistance**

Voici quelques règles générales pour les animaux d'assistance :

- Évitez que le client soit séparé de son animal d'assistance.
- Évitez de toucher, de caresser ou de parler à l'animal. Lorsque l'animal est en compagnie du client, il travaille et ne doit pas être distrait.
- Demandez la permission avant de donner de l'eau ou autre chose à l'animal.

Les prochaines diapositives passent en revue quelques questions courantes au sujet des animaux d'assistance et des mesures recommandées dans chaque situation.

**Diapositive 51 : Si vous n'êtes pas certain que l'animal est un animal d'assistance, demandez-le au client.**

Que dois-je faire si je ne suis pas certain que l'animal est un animal d'assistance? (Par exemple s'il ne porte pas de harnais spécial.)

Si vous n'êtes pas certain que l'animal est un animal d'assistance, demandez-le au client. Les façons de vérifier peuvent comprendre :

- Une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- Une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada ou
- Un certificat d'un centre de formation reconnu pour chiens-guides ou animaux d'assistance.

**Diapositive 52 : Que dois-je faire si l'animal dérange ou échappe à la maîtrise de son propriétaire?**

Que dois-je faire si l'animal dérange ou échappe à la maîtrise de son propriétaire? Le propriétaire est responsable de maîtriser son animal. Si l'animal dérange, demandez à la personne si vous pouvez faire quelque chose pour l'aider à en reprendre la maîtrise, par exemple lui offrir un endroit à l'écart où elle pourra le calmer.

N'oubliez pas que vous ne devriez jamais toucher à l'animal ou nettoyer après son départ

**Diapositive 53 : Existe-t-il des endroits ou des secteurs où l'animal d'assistance ne peut pas entrer?**

Existe-t-il des endroits ou des secteurs où l'animal d'assistance ne peut pas entrer? La Loi sur la protection et la promotion de la santé fournit des directives strictes en matière d'animaux et d'aliments. Toutefois, en raison de la nature de leur travail, les chiens d'assistance, y compris les chiens-guides, ont le droit d'entrer dans des endroits où l'on sert, vend et offre de la nourriture à vendre. Ils n'ont pas le droit d'entrer dans des endroits où l'on fabrique, prépare ou traite de la nourriture.

### **Diapositive 54 : Que dois-je faire si un autre client est gravement allergique à l'animal?**

Vous devez accommoder les deux personnes. Vous devez faire tous les efforts raisonnables pour trouver un plan d'accommodement qui convient aux deux personnes. Déterminez si elles peuvent rester dans des secteurs distincts, par exemple au camp, utiliser des entrées différentes ou participer à d'autres rencontres dans lesquelles les allergies ou les animaux d'assistance ne constitueraient pas un problème.

### **Diapositive 55 : Personnes de soutien**

Certains clients peuvent avoir besoin de l'aide d'une personne de soutien. Une personne de soutien est une personne embauchée ou choisie pour accompagner une personne handicapée afin de lui fournir des services ou de l'aide pour communiquer, se déplacer, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou pour obtenir des services.

Les soins personnels peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, de l'aide pour manger ou aller à la toilette. Les besoins médicaux peuvent comprendre : s'assurer que la personne prend ses médicaments à l'heure, surveiller son état de santé et effectuer des injections.

Une personne de soutien peut être un travailleur rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami. Elle n'a pas nécessairement besoin de formation particulière ou de certificat pour fournir de l'aide.

### **Diapositive 56 : Conseils généraux pour collaborer avec les personnes de soutien**

Conseils généraux pour collaborer avec les personnes de soutien :

- Présentez-vous au client et à la personne de soutien;
- Parlez directement au client, même si c'est la personne de soutien qui vous répond;
- Adressez-vous au client de façon convenable, par exemple en lui demandant :  
« Comment puis-je vous aider aujourd'hui », plutôt que de dire à la personne de soutien  
« Pouvez-vous lui demander ce dont elle a besoin? »;
- Évitez d'avoir des conversations privées avec la personne de soutien;
- Remettez les documents écrits au client et à la personne de soutien;
- Assurez-vous que le client et la personne de soutien ne sont pas séparés;
- Demandez la permission du client avant de discuter de renseignements confidentiels.

### **Diapositive 57 : Appareils ou accessoires fonctionnels**

Certains clients peuvent avoir besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels pour obtenir nos biens ou services. Les appareils ou accessoires fonctionnels peuvent les aider à accomplir leurs tâches quotidiennes comme se déplacer, communiquer, lire ou soulever des objets. Voici

quelques exemples d'appareils ou d'accessoires qui pourraient être utilisés :

- cannes blanches,
- fauteuils roulants,
- marchettes,
- appareils fonctionnels pour personnes malentendantes,
- appareils auditifs,
- instruments grossissants,
- réservoirs d'oxygène portatifs,
- ordinateurs portatifs avec logiciel de lecture à l'écran et programmes de communication,
- tableaux de communication,
- téléphones intelligents et appareils de synthèse vocale.

#### **Diapositive 58 : Conseils pour les appareils ou accessoires fonctionnels**

Si vous avez la permission de déplacer un client en fauteuil roulant, n'oubliez pas les éléments suivants :

- Soyez ouvert et prêt à travailler avec les appareils ou accessoires fonctionnels.
- Concentrez-vous sur le client et non sur l'appareil.
- Assurez-vous que le client et son appareil disposent de suffisamment d'espace.
- Évitez de bloquer la voie, de renverser ou d'entrer en collision avec des appareils ou accessoires fonctionnels

#### **Diapositive 59 : Fauteuils roulants**

Si vous avez la permission de déplacer un client en fauteuil roulant, n'oubliez pas de :

- Attendre les instructions du client et les respecter.
- Vérifier que le client est prêt à se déplacer.
- Décrire ce que vous allez faire avant de le faire.
- Éviter les terrains inégaux et les objets.
- Ne laissez jamais le client en position inconmode, dangereuse ou indignité, comme face à un mur ou à une porte qui pourrait s'ouvrir.

#### **Diapositive 60 : Régler les problèmes d'accessibilité**

Dans les cas où l'accessibilité peut poser un problème ou si des appareils ou accessoires fonctionnels sont gênés par des obstacles de structure, l'entreprise doit étudier et mettre en œuvre d'autres mesures pour faire en sorte que le client puisse avoir accès aux biens et services.

Par exemple, l'accessibilité peut poser un problème si votre entreprise comprend des espaces restreints ou ne permet pas l'utilisation de certains appareils ou accessoires fonctionnels. Si votre entreprise comprend des escaliers, mais pas d'ascenseur, les clients ayant besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels pour se déplacer auront de la difficulté à obtenir vos biens et services.

Dans de telles situations, les entreprises devraient envisager d'autres façons d'offrir leurs biens et services.

### **Diapositive 61 :**

Des interruptions de service peuvent se produire pour diverses raisons et peuvent entraîner des dérangements, des difficultés et des déceptions. Les interruptions de service peuvent comprendre : bris d'ascenseur, réunion annulée, fermeture imprévue, travaux de construction et stationnement non accessible.

Les interruptions de service doivent être signalées immédiatement, en utilisant différentes méthodes. Vous devriez indiquer le moment où le service doit reprendre et proposer des solutions de rechange durant l'interruption.

### **Diapositive 62 : Conseils pour informer d'une interruption de service**

Conseils pour informer d'une interruption de service

- Affichez des avis aux entrées principales et à la source de l'interruption
- Informez les clients réguliers ou les membres ayant un rendez-vous par téléphone et/ou par courriel
- Informez verbalement les clients qui appellent ou qui visitent un établissement de Scouts Canada
- Utilisez toute autre méthode raisonnable dans les circonstances

### **Diapositive 63:**

Que dois-je faire si l'ascenseur cesse de fonctionner ou si une autre interruption de service survient pendant que je suis au travail? Toute interruption de service devrait avoir la priorité.

Assurez-vous que personne n'est enfermé ou coincé en raison de l'interruption. Avertissez les personnes et les entreprises visées, ainsi que les clients potentiels. Posez des affiches visibles et faciles à lire à toutes les entrées ainsi qu'à l'endroit où s'est produite l'interruption pour informer les visiteurs du problème.

#### **Diapositive 64 : Commentaires des clients**

Le dernier élément des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle consiste à recevoir les commentaires des clients et à y réagir. Après tout, les commentaires des clients peuvent permettre d'améliorer le service, d'augmenter la clientèle et de réduire le nombre de plaintes.

Scouts Canada a mis en œuvre divers mécanismes de rétroaction, par exemple en personne à un employé de Scouts Canada, en remplissant le formulaire de commentaires en ligne ou en remplissant le formulaire papier disponible dans tous les emplacements de Boutique Scoute et dans les centres administratifs de Scouts Canada. D'autres méthodes de rétroaction sont offertes sur demande.

#### **Diapositive 65 : Fin**

En satisfaisant de façon constante aux exigences d'accessibilité pour le service à la clientèle, nous renforçons notre engagement en faisant en sorte que nos portes soient ouvertes à tous et que tous les clients soient traités en vertu des principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Ensemble, nous bâtissons un avenir meilleur!

Vous avez maintenant terminé votre formation. Une grande quantité d'information vous a été présentée dans le cadre de ce cours. J'espère que vous avez apprécié notre présentation et que vous êtes maintenant à l'aise pour offrir un service à la clientèle accessible. Merci encore d'avoir pris le temps de suivre cette formation.