

PROCÉDURE	
Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles - Communication	Numéro : AD-D-004 Page 1 de 7
Approuvé par : Paul Laperriere	Date d'approbation : juin 2017
Date de la prochaine révision : juin 2021	

1.0 Objectif

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca (Mains) vise à assurer que la communication avec les personnes handicapées est aussi efficace que celle fournie aux personnes non handicapées.

Portée

La procédure s'applique à : (Veuillez cocher toutes les cases appropriées à une application générale)				
<u>Employées et employés</u>	<u>Bénévoles</u>	<u>Conseil</u>	<u>Services (énumérer)</u>	<u>Autre (c.-à-d. clients, visiteurs, entrepreneurs)</u>
X	X	X		X

3.0 Responsabilité

3.1 Les employées et employés seront formés pour interagir et communiquer avec les personnes handicapées conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

3.2 Les superviseurs/gestionnaires sont responsables de veiller à ce que tous les employés et employés soient formés pour interagir et communiquer avec les clients ayant divers types de handicap conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et la politique, la procédure et les pratiques de Mains.

3.3 La haute direction est responsable de veiller à ce que les politiques et procédures soient établies conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

4.0 Définitions

5.0 Procédure

5.1 Il n'est pas nécessaire qu'une aide, un avantage ou un service produise un résultat ou niveau de rendement identique pour les personnes handicapées et non

PROCÉDURE	
Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles - Communication	Numéro : AD-D-004 Page 2 de 7

handicapées, mais il doit offrir à la personne qui le reçoit une chance égale de parvenir aux mêmes résultats, d'obtenir les mêmes avantages et d'atteindre le même niveau de rendement.

Les employés et employées seront formés pour interagir et communiquer avec les clients ayant divers types de handicap :

- Des services téléphoniques entièrement accessibles seront disponibles pour nos clients avec des employés et employées formés pour communiquer avec nos clients du service téléphonique en langage clair et simple et en parlant clairement et lentement.
- De la communication par courriel, ATS, services de relais sera offerte aux clients si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

5.2 L'accès à la communication pour les personnes handicapées devrait être aussi efficace que celui fourni aux personnes non handicapées. Lors de l'étude des moyens d'améliorer les communications générales, il serait pertinent d'impliquer les personnes handicapées dans la consultation ou dans les réunions, pendant une transaction et la production de publications en formats accessibles, y compris, sans s'y limiter, l'élaboration de dépliants, circulaires, lettres, notes, courriels, sites Web, brochures, factures, journaux et rapports.

5.3 Toute communication verbale et écrite devrait être réceptive, respectueuse et positive envers les personnes handicapées. Consultez l'addenda sur la terminologie pour vous aider à communiquer respectueusement avec les personnes avec ou sans handicap.

5.4 Placez les personnes en premier. Il est préférable de dire «personne handicapée» plutôt que «un handicapé».

5.5 Diverses techniques peuvent être nécessaires pour interagir de la meilleure façon possible avec une personne handicapée afin de fournir efficacement des services à cette personne. Les lignes directrices générales comprennent :

- a) Traiter les personnes handicapées avec le même respect et la même considération que vous offrez aux autres.
- b) Si vous n'êtes pas certain de savoir quoi faire, demandez à la personne : «Puis-je vous aider?»
- c) Demandez avant d'offrir de l'aide; ne vous interposez pas. Les gens ont souvent leur propre façon de faire les choses. Les personnes

PROCÉDURE	
Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles - Communication	Numéro : AD-D-004 Page 3 de 7

handicapées savent si elles ont besoin d'aide et comment vous pouvez leur en fournir.

- d) Si vous ne connaissez pas la personne, ou si vous ne connaissez pas bien l'incapacité, il vaut mieux attendre que la personne vous décrive sa situation plutôt que de formuler vos propres hypothèses. De nombreux types d'incapacité ont des caractéristiques semblables et vos hypothèses peuvent être erronées.
- e) Certaines incapacités ne sont pas visibles. Prenez le temps d'apprendre à connaître les besoins de la personne.
- f) Parlez normalement, clairement et directement. Parlez directement à une personne handicapée, et non pas à son interprète ou à quelqu'un qui l'accompagne.
- g) Soyez patient. Donnez à la personne le temps de s'expliquer.

5.6 Le numéro ATS (téléimprimeur) de Mains devrait être annoncé sur toutes les publications et sites Web de l'organisme. Les employés à l'accueil devraient être formés dans l'utilisation du service ATS, avec une révision régulière de la formation afin de veiller à ce que les compétences soient maintenues.

5.7 Quand vous organisez des réunions ou des consultations, essayez d'utiliser des installations (locaux) qui répondent aux besoins des personnes handicapées; ex. des rampes, mains courantes ou ascenseurs pour les personnes à mobilité réduite, accès aux toilettes, éclairage des pièces, niveaux de bruit, boucle inductive ou systèmes radio pour aider les personnes ayant une déficience auditive. Mains tentera de déterminer s'il est approprié d'embaucher un interprète pour aider lors des présentations dans les réunions. Lorsque de telles installations sont disponibles, elles devraient être annoncées dans le cadre de l'information sur le lieu de la réunion.

5.8 Lors de la préparation de matériel destiné à être distribué au public, tenez compte du format du matériel et de son accessibilité pour la clientèle cible. En particulier, déterminez si d'autres formats substitués sont nécessaires pour faciliter l'accès par une personne handicapée. Les coûts excessifs peuvent être évités en ciblant la clientèle avec précision. Les options pour rendre accessibles les formats disponibles peuvent comprendre :

- a) Distribuer les formats normalisés et élaborer et fournir des formats substitués uniquement sur demande.

PROCÉDURE	
Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles - Communication	Numéro : AD-D-004 Page 4 de 7

- b) Fournir un dépliant ou une brochure en format accessible et des documents supplémentaires sur demande.
- c) Publiciser la disponibilité de certains formats substitués. Lorsque seuls les formats normalisés sont distribués, il faudrait envisager de publiciser la disponibilité des formats substitués sur demande. Les employées et employés de l'accueil et des publications devraient être mis au courant de la disponibilité des formats substitués et des formats particuliers que Mains est disposé à fournir sur demande.

5.9 Les formats substitués qui peuvent être appropriés pour développer une accessibilité améliorée comprennent :

- a) Internet : L'Internet est un médium particulièrement approprié pour de nombreuses personnes ayant une incapacité auditive, une incapacité visuelle, une mobilité/manipulation réduite. Pour rendre les documents le plus compatibles avec les logiciels qui aident les personnes handicapées, ils devraient être affichés sur Internet en format HTML ou ASCII.
- b) CD ou DVD : La fourniture d'information en format électronique portable peut convenir aux personnes ayant une incapacité auditive, une incapacité visuelle, une mobilité/manipulation réduite. Les documents devraient être convertis en format ASCII pour les rendre plus compatibles avec les logiciels informatiques en matière d'accessibilité.
- c) Cassette audio, fichier audio numérique, podcast : le format audio est utilisé par un grand nombre de personnes, bien qu'il cible souvent les personnes ayant une déficience visuelle. Ces formats sont relativement faciles et économiques à produire et à afficher.
- d) Le système d'écriture tactile braille est utilisé par les personnes ayant une déficience grave de la vision qui ont appris l'alphabet braille.
- e) Gros caractères et méthode illustrée : le format gros caractères vise principalement les personnes ayant une déficience visuelle. Il se réfère à tout matériel imprimé qui utilise une taille de police de 14 points ou plus. La méthode illustrée est conçue pour fournir un bref aperçu visuel d'un message. Les personnes ayant une déficience intellectuelle et celles ayant une certaine déficience visuelle la préfèrent souvent; cette méthode peut également aider les personnes de milieux culturels et linguistiques différents.

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO)
Procédure : Services à la clientèle accessibles -
Communication

Numéro : AD-D-004
Page 5 de 7

- f) Le format 'anglais simple' est utile si l'information est fournie expressément aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou des capacités limitées en matière de lecture. L'information est résumée et exprimée en phrases courtes et chaque phrase ne transmet qu'une seule idée ou qu'un seul concept.
- g) Fournir de l'information sur les événements et les services dans divers médias (par exemple, faire la publicité des numéros de téléphone et de télécopieur, fournir des documents imprimés et des messages radiophoniques).
- h) Donner un préavis suffisant concernant les événements pour faire en sorte que le transport et autres exigences soient organisés à temps.

5.10 Fournir de l'information ciblée aux personnes handicapées, leur famille, leur personne de soutien et les fournisseurs de services sans frais supplémentaires..

5.11 Faire en sorte que toutes les installations affichent des signes clairs comportant les symboles et indicateurs reconnus internationalement

6.0 Liens (renvoi aux politiques, autres procédures, lois, règlements)

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

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07

7.0 Chronologie des modifications de la politique

Numéro de révision	Date d'approbation	Description de la modification
		Révisée pour refléter...

PROCÉDURE	
Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles - Communication	Numéro : AD-D-004 Page 6 de 7

ADDENDA

Tableau de référence de langue et de terminologie

Quelques suggestions pour choisir les mots justes et faire passer la personne en premier.

Utilisez	N'utilisez pas
• Limitation	• Handicapé, invalide ou défaut
• «Personne(s) ayant un...» ou «individus ayant un...»	• Les déficients
• Déficience intellectuelle ou trouble du développement	• Retard mental, attardé mental, handicapé mental, idiot, imbécile, crétin, simplet, mongolien, etc.
• «Personne ayant...» ou «personne née ...»	• Souffrant de, affligé par, victime, frappé par, etc.
• Personne aveugle, vision partielle, basse vision, perte visuelle : soyez précis	• Les malvoyants, les aveugles
• Personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes, perte auditive : soyez précis	• Les sourds (évitez la généralisation; essayez de trouver un terme recommandé dans la liste «utilisez»)
• Personne qui ne parle pas	• Un sourd-muet, un sourd et muet, un muet
• Personne en fauteuil roulant	• Confiné, cloué, coincé
• Personne ayant une mobilité réduite ou une limitation physique	• Estropié, infirme, impotent, handicapé physique
• Déficience mentale	• Fou, lunatique, dingue, névrosé, psychotique, psycho, déviant, cinglé; la liste négative est trop longue
• Stationnement accessible, toilettes accessibles	• Stationnement pour handicapés, toilettes pour handicapés

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO)
Procédure : Services à la clientèle accessibles -
 Communication

Numéro : AD-D-004
 Page 7 de 7

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Personne épileptique | <ul style="list-style-type: none"> • Un épileptique |
| <ul style="list-style-type: none"> • Personne née avec une limitation | <ul style="list-style-type: none"> • Handicap de naissance, malformation, difforme, handicap congénital |
| <ul style="list-style-type: none"> • Personne ayant (une condition particulière) ou une personne ayant eu un accident vasculaire cérébral | <ul style="list-style-type: none"> • Victime de (une condition telle que la sclérose en plaques, un accident vasculaire cérébral, paralysie cérébrale) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Personne ayant une limitation, personne ayant (nom de la limitation) | <ul style="list-style-type: none"> • Souffrant de, affligé par, frappé par, etc. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Personne ayant une limitation (les défis sont des conditions environnementales) | <ul style="list-style-type: none"> • Handicapés physiques |

Définitions adoptées par les Nations Unies et le gouvernement de l'Ontario :

DÉFICIENCE : anomalie d'une structure ou d'une fonction physique, psychique ou anatomique.

LIMITATION : conséquence d'une déficience quant aux activités considérées comme normales pour une personne.

HANDICAP : désavantage que subit une personne dans son interaction avec son environnement. Le handicap résulte donc de la déficience ou de la limitation.

Source : Gouvernement de l'Ontario

Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

Guide terminologique

Vocabulaire approprié à l'égard des personnes handicapées de l'Ontario