

A child wearing a yellow helmet, a bright green t-shirt, and a black climbing harness is climbing a green artificial rock wall. The wall is covered with various colorful climbing holds in red, yellow, and orange. A blue rope is attached to the child's harness. The child is seen from behind, reaching up to grab a hold.

# Formation sur les Services à la Clientèle Accessibles de Scouts Canada



It starts with Scouts.

Tout commence  
avec les Scouts.

# Détails du Cours



- Environ 60 minutes
- Temps disponible pour les questions



# Objectifs d'apprentissage



- Vous fournir des instructions sur la manière d'interagir avec des personnes atteintes de divers handicaps
- Vous indiquer quoi faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder à nos services
- Revoir l'objectif de l'accessibilité pour les services à la clientèle

# L'objectif d'une Meilleure Accessibilité



- L'atteinte d'une accessibilité complète
- Le développement de normes pour améliorer l'accessibilité
- L'application de ces normes
- Elle couvre aussi bien le secteur public que le secteur privé



# Les Cinq Normes



- **Étape 1** : Accessibilité pour les services à la clientèle
- **Étape 2** : Normes d'accessibilité intégrées
  - Information et communication
  - Transport
  - Emploi
- **Étape 3** : Accessibilité au milieu bâti



# Services à la clientèle



L'objectif de cette norme est de permettre aux personnes handicapées d'obtenir facilement des biens et des services grâce à une sensibilisation accrue.

# Pénalités



Des pénalités sévères sont prévues pour ceux qui ne respectent pas ces lois.

- jusqu'à 50 000 \$ pour les personnes
- jusqu'à 100 000 \$ pour les organisations



# Qu'est-ce qui constitue un handicap?



- 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 ou
- 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*.

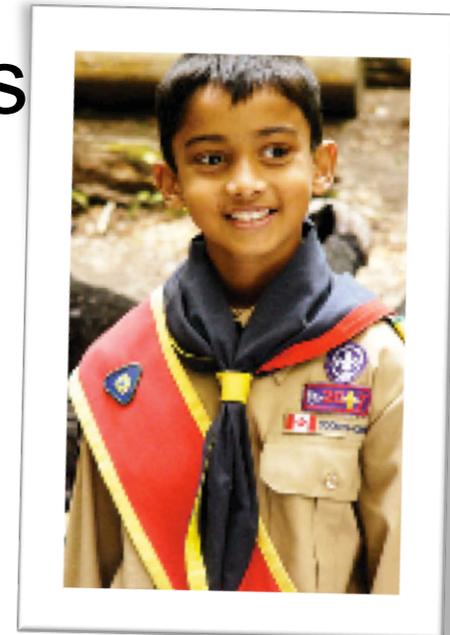
Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle exigent que les employeurs:

- Élaborer et appliquer des politiques, des procédures et des pratiques en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Former le personnel
- Établir un mécanisme de rétroaction
- Prévoir d'autres modes de communication
- Fournir un avis approprié en cas d'interruption de service

# Accessibilité pour les services



- Respecter leur dignité et leur autonomie
- S'assurer que les clients handicapés ont les mêmes possibilités que les autres d'obtenir des biens et des services et de les utiliser
- Permettre aux personnes handicapées d'en profiter de façon semblable aux autres clients



Il existe différents types de clients, par exemple:

- invités de l'établissement
- membres d'un club ou d'un groupe
- participants à un programme
- fournisseurs d'une entreprise
- étudiants d'une école
- clients d'une entreprise



# Principes de service à la clientèle



- Intégration
- Dignité
- Autonomie
- Égalité des chances





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

# Autonomie



Chaque client est libre de faire les choses seul, sans se faire offrir d'aide inutile.

# Intégration



Tous les clients ont accès à nos biens et services de la même manière, sans aucune distinction ni aucun obstacle.



# Égalité des chances



Les employés doivent faire en sorte que tous les clients aient les mêmes possibilités.

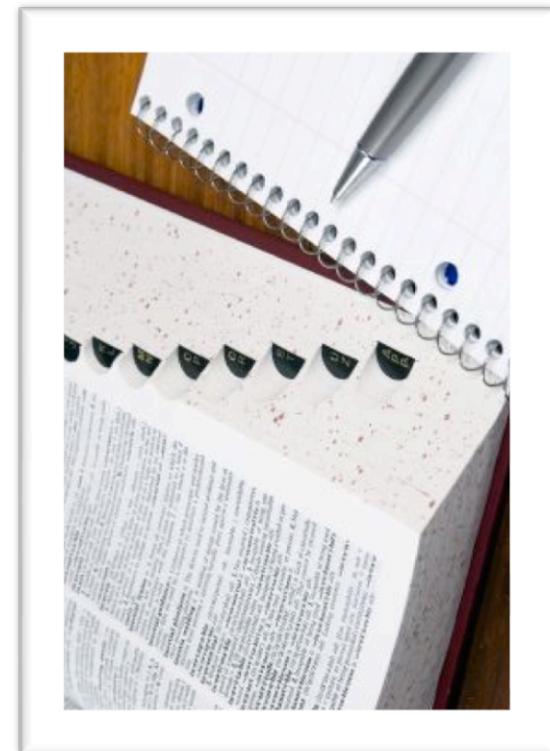
# Terminologie



**Par exemple, dites :**

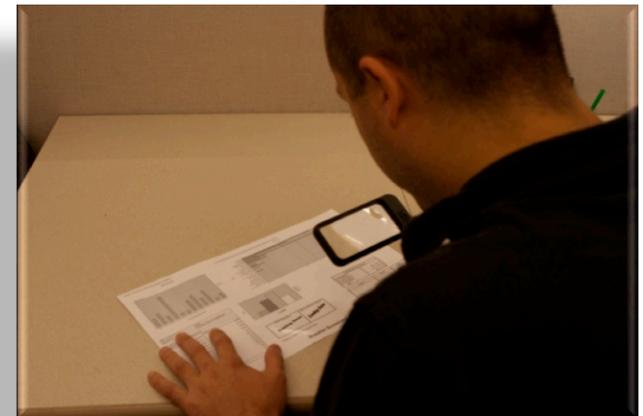
- une personne handicapée
- une personne atteinte d'un handicap physique
- une personne atteinte de déficience visuelle

**Faites toujours preuve de respect  
lorsque vous vous adressez à une  
personne handicapée**



## Les obstacles peuvent être de différentes natures :

- Physique ou architecturale
- Information/ communication
- Attitudes
- Technologique
- Organisationnelle



# Responsabilités



- Il est important de permettre aux clients de conserver leur autonomie et leur dignité
- Les personnes handicapées peuvent avoir différents besoins
- Ne faites pas d'hypothèses sur leurs besoins



# Comprendre les handicaps



- De nombreuses personnes handicapées ne se perçoivent pas comme handicapées
- C'est la société qui crée des obstacles qui n'ont pas lieu d'exister



# Types de handicaps

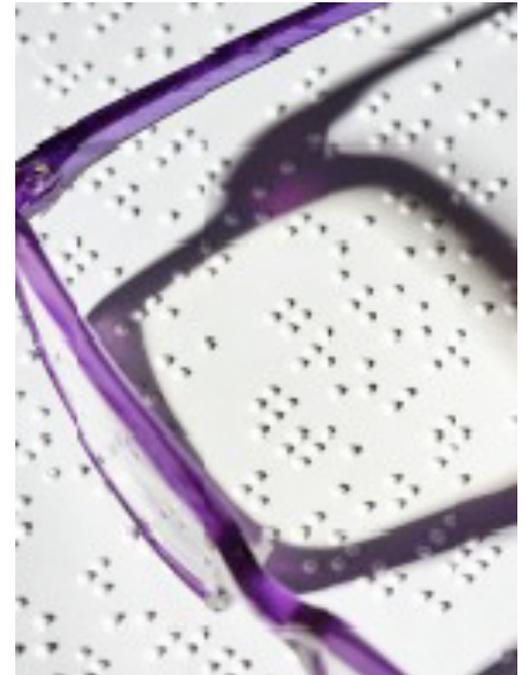


- Vision
- Audition
- Surdicécité
- Physique
- Parole ou langage
- Santé mentale
- Intellectuel
- Développement
- Apprentissage



# Déficiência visuelle

- Il existe différents types de déficiences visuelles
- 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



# Pratiques exemplaires

## Visuelle



Nommez-vous

Lorsque vous remettez des documents écrits, offrez de les lire ou de les résumer

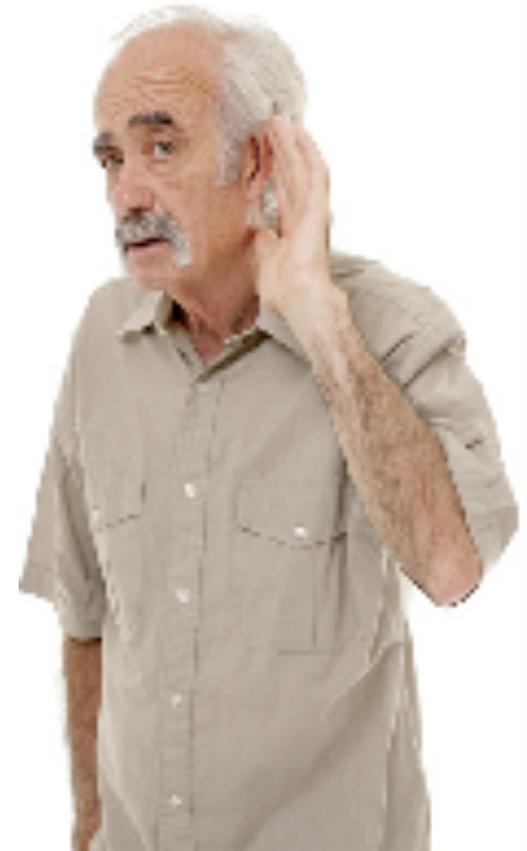
Si vous devez vous absenter, dites à la personne dans combien de temps vous serez de retour

Donnez des indications claires et précises

# Sourd ou dur d'oreille



- La déficience auditive peut varier
- Les personnes qui s'identifient comme « sourdes » utilisent la langue des signes pour communiquer
- Les personnes sourdes se servent de leurs yeux et de leur sens de la vision pour communiquer



# Pratiques exemplaires

## Sourd ou dur d'oreille



Respectez le mode de communication choisi par le client

Évitez de mettre vos mains ou des objets près de votre bouche et de votre visage

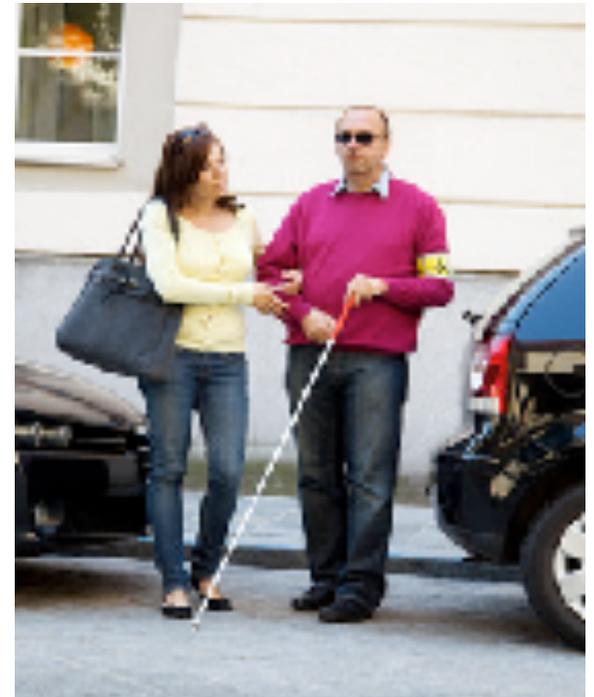
Le fait de pointer est tout à fait acceptable

Suggérez d'aller dans un endroit plus calme

La surdicécité est une combinaison de déficience auditive et visuelle

Pour bien communiquer:

- Langue des signes
- Langue des signes tactiles
- Écriture braille
- Dispositifs de communication
- Tableaux de communication



# Pratiques exemplaires

## Surdicécité



Soyez conscient que la communication peut prendre un certain temps



Demandez à la personne ce qui lui convient le mieux



Évitez les mouvements brusques

Il existe également diverses formes et divers degrés de handicap physique.

Les obstacles physiques peuvent comprendre:

- Difficulté à joindre les comptoirs élevés ou les produits sur des tablettes
- Incapacité à rester debout pendant longtemps
- Étourdissements sans préavis





Demandez la permission avant de toucher ou de déplacer un appareil ou un accessoire fonctionnel



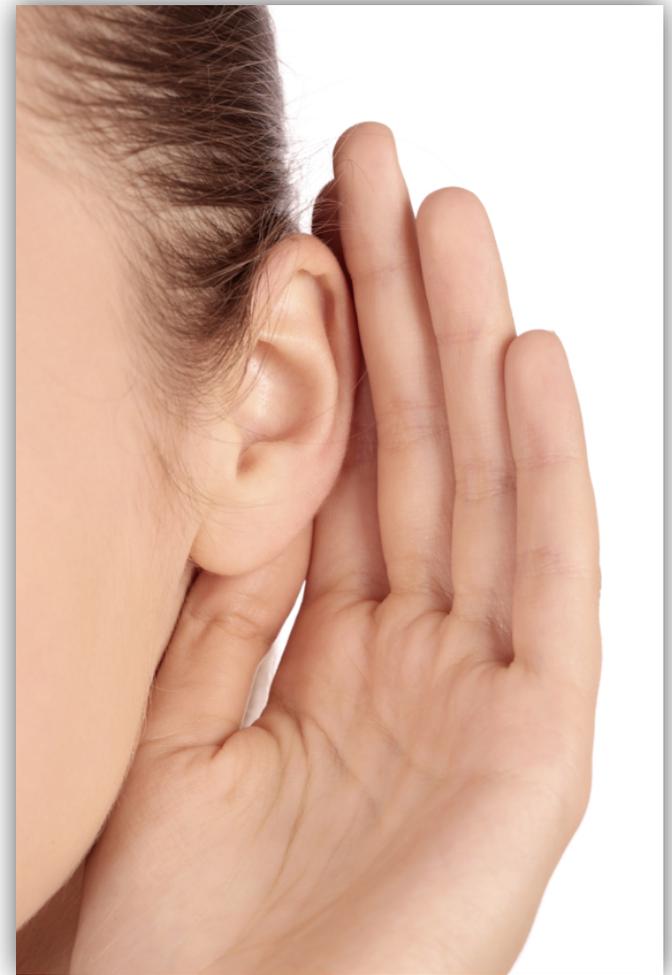
Assurez-vous que l'environnement est dégagé et exempt d'obstacles



Placez-vous au même niveau que le client lorsque vous lui parlez

# Parole ou langage

Une personne pourrait être atteinte d'une déficience de la parole ou du langage en raison de problèmes de santé comme la paralysie cérébrale, une perte d'audition ou un autre problème



# Pratiques exemplaires

## Parole ou langage



Demandez à la personne de répéter



Posez des questions fermées



Soyez compréhensif et rassurant

# Sourd ou dur d'oreille



- Schizophrénie
- Dépression
- Phobies
- Troubles bipolaires
- Anxiété
- Troubles de l'humeur

# Pratiques exemplaires

## Sourd ou dur d'oreille



Problèmes de santé mentale



Les aptitudes à l'écoute sont importantes



Demandez à la personne comment vous pouvez l'aider et collaborez avec elle pour trouver une solution



Soyez confiant, patient et rassurant

# Déficiência intellectuelle



- Cela peut 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



# Pratiques exemplaires

## Déficiência intellectuelle



Donnez des exemples

Laissez la personne prendre ses propres décisions

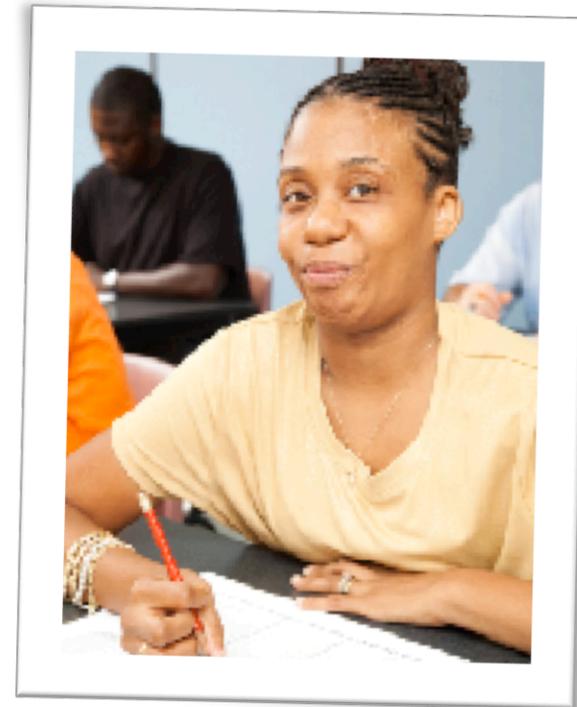
Soyez patient

Fournissez l'information en petits blocs

# Difficultés d'apprentissage



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.



# Pratiques exemplaires

## Difficultés d'apprentissage



- Prévoyez plus de temps pour effectuer les tâches et les projets
- Répondez aux demandes avec courtoisie

# Interactions au telephone

**Le service peut prendre de nombreuses formes.**

Il peut être nécessaire de personnaliser le service pour s'adapter au handicap particulier d'une personne.

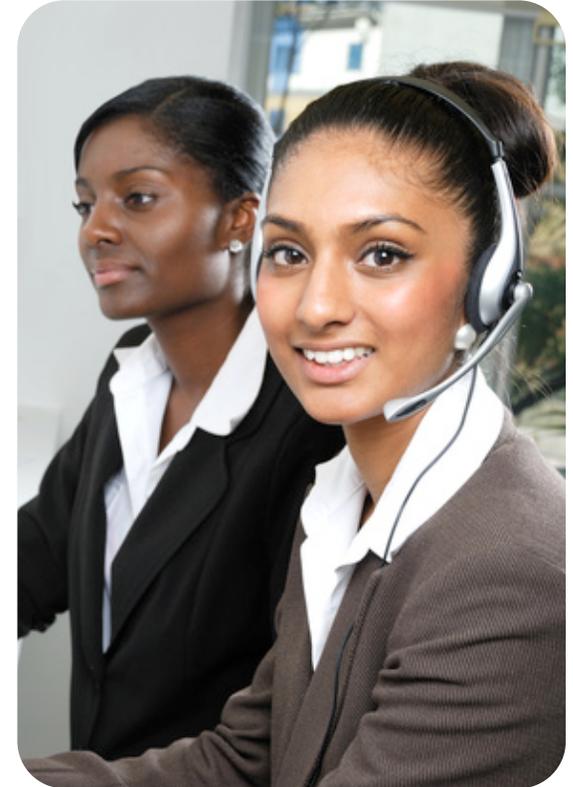


# Pratiques exemplaires

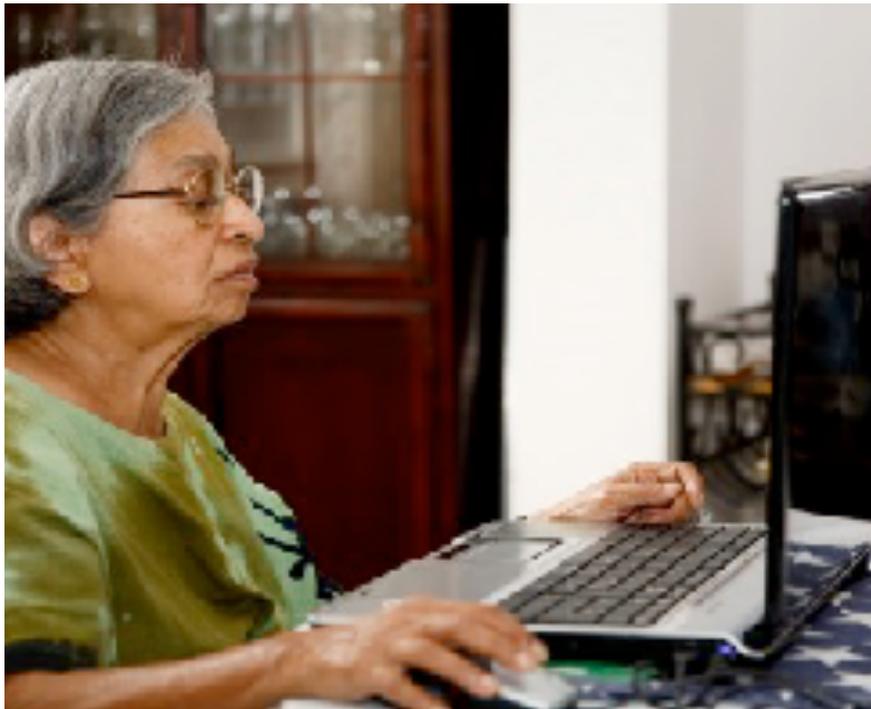
## Interactions au telephone



- Parlez normalement en utilisant un vocabulaire clair et simple
- Évitez d'interrompre
- Vous pouvez demander poliment de répéter



# Lorsque vous rendez visite à un client à la maison



Lorsque vous rendez visite à un client à la maison, il est important d'être attentif à vos actions.

# Pratiques exemplaires

Lorsque vous rendez visite à un client à la maison



- Confirmez à l'avance votre heure d'arrivée
- Soyez patient
- Présentez-vous clairement
- Assurez-vous de remettre les choses dans l'état où elles étaient à votre arrivée



# Principes de service à la clientèle



- Dignité
- Autonomie
- Intégration
- Égalité des chances

# Scenario no 1



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

Faux

# Scenario no 1 – Réponse



## FAUX

Vous devez toujours vous adresser au client et non à la personne de soutien.

# Scenario no 2



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

Faux

# Scenario no 2 – Réponse



## FAUX

Certaines des personnes qui ont le mieux réussi au monde sont également considérées comme des personnes handicapées.

# Aperçu



Animaux  
d'assistance



Personnes  
de soutien



Appareils ou  
accessoires  
fonctionnels

# 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 et d'autres animaux d'assistance.



# Les animaux d'assistance offrent divers types d'aide



- Aide aux autistes
- Orientation
- Services psychiatriques
- Audition
- Mobilité
- Aide en cas de crise

# 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
- Demandez la permission avant de donner quoi que ce soit à l'animal

Que dois-je faire si je ne suis pas certain que l'animal est un animal d'assistance?



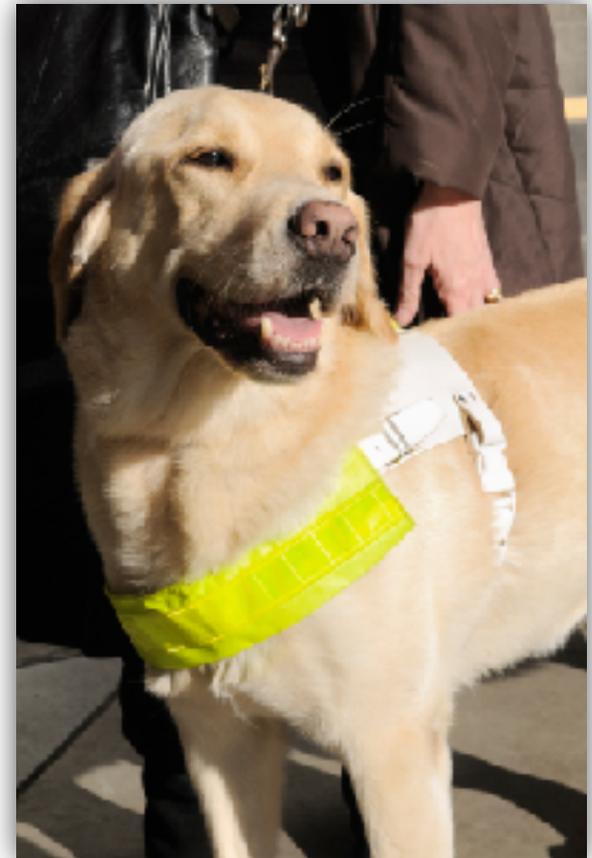
Si vous n'êtes pas certain que l'animal est un animal d'assistance, demandez-le au client.



# Que dois-je faire si l'animal dérange ou échappe à la maîtrise de son propriétaire?



- Le propriétaire est responsable de maîtriser son animal
- Demandez au client si vous pouvez faire quelque chose pour l'aider
- Vous ne devriez jamais toucher à l'animal ou nettoyer après son départ



# Existe-t-il des endroits ou des secteurs où l'animal d'assistance ne peut pas entrer?



- Les chiens d'assistance 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.



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



- **Vous devez accommoder les deux personnes.**
- Déterminez si elles peuvent rester dans des secteurs distincts, tout en recevant le même service et le même accès.

# Personnes de soutien



Une personne de soutien est 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.

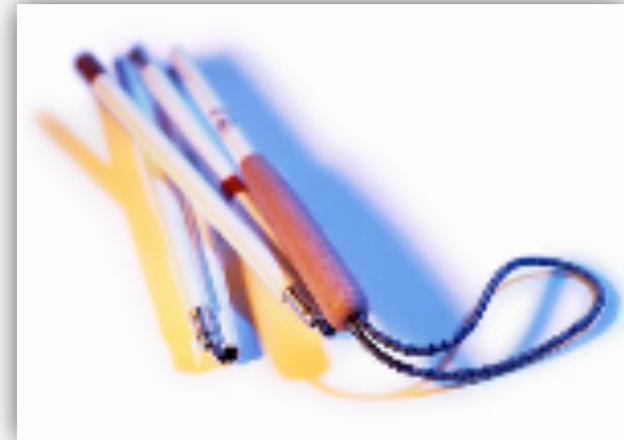


# Conseils généraux pour collaborer avec les personnes de soutien



- Présentez-vous aux deux personnes
- Parlez directement au client
- Assurez-vous que les deux personnes ne sont pas séparées
- Demandez la permission du client avant de discuter de renseignements confidentiels
- Évitez les conversations privées avec la personne de soutien

# Appareils ou accessoires fonctionnels



# Conseils pour les appareils ou accessoires fonctionnels



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

# Fauteuils roulants



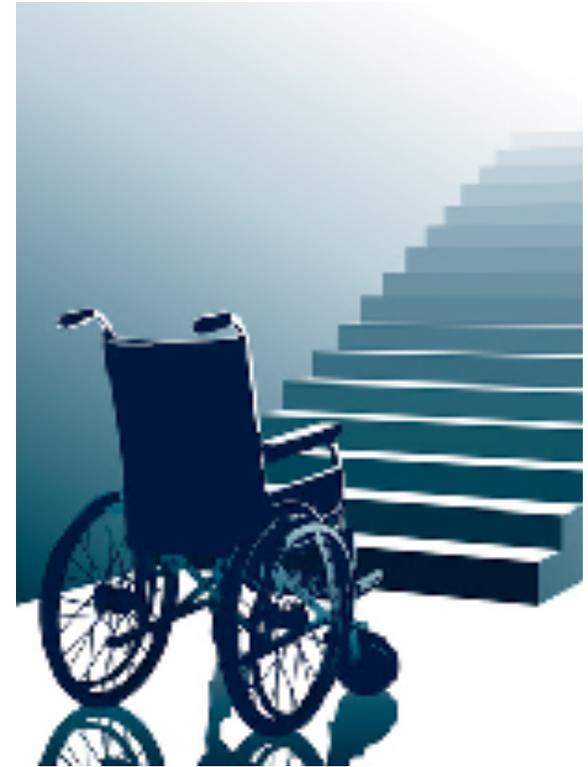
- Suivez les instructions du client
- Vérifiez que le client est prêt à se déplacer
- Décrivez ce que vous allez faire
- Évitez les terrains inégaux
- Ne laissez jamais le client en position inconmode, dangereuse ou manquant de dignité



# Régler les problèmes d'accessibilité



Lorsque la structure nuit à l'accessibilité, l'entreprise doit étudier et mettre en œuvre d'autres mesures.



# Interruptions de service



- Des interruptions de service peuvent se produire pour diverses raisons et peuvent entraîner des dérangements, difficultés et des déceptions.
- Les interruptions doivent être signalées immédiatement.



# 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

# Interruption de service



- Assurez-vous que personne n'est enfermé ou coincé
- Avertissez les personnes et les entreprises visées, ainsi que les clients potentiels
- Posez des affiches visibles et faciles à lire à toutes les entrées

# Commentaires des clients



- En personne à un employé de Scouts Canada
- En remplissant le formulaire de commentaires en ligne [www.surveymonkey.com/s/AODA\\_Feedback](http://www.surveymonkey.com/s/AODA_Feedback)
- Remplissant le formulaire papier disponible dans tous les emplacements de Boutique Scoute et dans les centres administratifs de Scouts Canada.

# Fin



**Ensemble, nous bâtirons un avenir meilleur!**