



## Appareils fonctionnels

---

La norme du service à la clientèle stipule que votre entreprise ou organisation doit fournir des instructions sur la façon d'utiliser les équipements ou appareils fonctionnels qui se trouvent dans les locaux et qui peuvent aider vos clients ayant un handicap à accéder à vos biens ou services.

### Qu'est-ce qu'un appareil fonctionnel?

Un appareil fonctionnel est tout ce qui permet à une personne ayant un handicap d'accomplir des tâches et des activités quotidiennes telles que se déplacer, communiquer et soulever des objets. Il aide la personne à conserver son indépendance à la maison, au travail et dans ses loisirs.

Voici quelques exemples d'appareils fonctionnels :

- Fauteuils roulants et scouteurs
- Télécopieur (TTY) et service de relais
- Cannes, béquilles et déambulateurs
- Tableaux de communication
- Ascenseurs et élévateurs
- Appareils auditifs et dispositifs d'amplification
- Loupes
- Ouvreurs de portes automatiques

### Comment puis-je servir une personne qui a besoin d'un appareil fonctionnel?

- ▶ Bon nombre de vos clients qui ont un handicap disposent de leurs propres appareils fonctionnels, tels que des fauteuils roulants, des scouteurs ou des déambulateurs. Ne touchez ou ne manipulez jamais un appareil fonctionnel sans autorisation, sauf en cas d'urgence.
- ▶ Si vous avez la permission de déplacer une personne en fauteuil roulant, n'oubliez pas ce qui suit :
  - attendez et suivez les instructions de la personne;
  - assurez-vous que la personne est prête à être déplacée;

- 
- décrivez ce que vous allez faire avant de le faire;
  - évitez les sols et les objets irréguliers;
  - ne laissez jamais la personne dans une position gênante, dangereuse ou indigne, par exemple face à un mur ou près d'une porte qui peut s'ouvrir.
- ▶ Ne déplacez pas les articles ou les équipements, tels que les cannes et les déambulateurs, hors de portée de la personne.
  - ▶ Respectez l'espace personnel de la personne. Ne vous penchez pas au-dessus d'elle ou de son appareil fonctionnel.
  - ▶ Informez la personne des caractéristiques accessibles dans l'environnement immédiat (portes automatiques, toilettes accessibles, etc.).
  - ▶ Enlevez les obstacles et déplacez les meubles pour dégager le passage.

N'oubliez pas que votre entreprise ou organisation peut offrir des types particuliers d'appareils fonctionnels à vos clients qui ont un handicap, en fonction du type de biens ou de services proposés. Veillez à vous renseigner sur le fonctionnement des appareils tels que les ascenseurs, les téléimprimeurs ou les scouteurs motorisés, par exemple, qui peuvent aider vos clients à accéder à vos biens ou services.

## Savoir comment faire fonctionner les appareils fonctionnels dans vos locaux

Votre entreprise ou votre organisation peut proposer des appareils fonctionnels particuliers à vos clients qui ont un handicap selon le type de biens et de services que vous fournissez. Les appareils fonctionnels que votre entreprise fournit sont accompagnés de manuels d'utilisation. Assurez-vous que vous savez comment faire fonctionner tous les appareils fonctionnels dans vos locaux.

## Quels sont les appareils fonctionnels couramment utilisés?

Il existe une variété d'appareils fonctionnels que certains de vos clients utiliseront en fonction de leur handicap. Beaucoup seront des appareils fonctionnels personnels, tandis que d'autres seront fournis par votre organisation. Voici quelques exemples de ce que vous pouvez rencontrer lorsque vous servez vos clients qui ont un handicap :

---

### Visuel :

- ▶ **Canne blanche** pour aider à s'orienter.
- ▶ **Loupe** pour agrandir les imprimés et les images.
- ▶ **Synthèse vocale** pour écouter du texte ou des descriptions de contenu visuel.

### Auditif :

- ▶ **TTY** pour aider à la communication téléphonique.
- ▶ Système de relais pour aider à la communication téléphonique.
- ▶ Appareil auditif pour amplifier les sons.
- ▶ Dispositifs d'amplification personnelle pour amplifier les sons les plus près de la personne tout en réduisant le bruit de fond.

### Physique :

- ▶ **Appareil de mobilité** tel qu'un fauteuil roulant, un scouteur, un déambulateur, une canne, des béquilles pour aider à la mobilité.
- ▶ Ascenseur ou élévateur pour abaisser ou élever une personne, ou son appareil de mobilité.
- ▶ Ouvre-porte automatique pour ouvrir les portes aux personnes utilisant un appareil de mobilité.

### Apprentissage :

- ▶ Applications de gestion de projet pour vous aider à vous organiser et à respecter le calendrier (par exemple Evernote, Asana, Basecamp).
- ▶ Enregistreurs audio pour enregistrer des renseignements en vue d'une lecture ultérieure (par exemple LiveScribe).

### Intellectuel/Développemental :

- ▶ Tableaux de communication pour communiquer par le biais d'images, de symboles, de textes, de mots (par exemple tableau Bliss, tableau de l'alphabet).
- ▶ **Dispositifs** générateurs de parole pour la sortie audio (par exemple DynaVox, Sono Flex).

---

## Communiquer à l'aide de TTY et d'un service de relais TTY

TTY est le terme utilisé au Canada pour désigner un téléimprimeur, soit un appareil qui permet aux utilisateurs d'envoyer des messages dactylographiés à travers les lignes téléphoniques. De nombreuses personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes, ayant d'importants troubles de la parole ou sourdes et aveugles peuvent utiliser un TTY pour appeler d'autres personnes.

Ces appareils autonomes sont généralement dotés d'un clavier et d'un écran qui permettent à l'utilisateur d'envoyer et de recevoir des messages dactylographiés sur des lignes téléphoniques. Les personnes sourdes et aveugles peuvent utiliser un écran supplémentaire en gros caractères ou en braille pour lire les messages dactylographiés. Les TTY informatisés sont également offerts, mais ne sont pas encore très répandus.

Un TTY autonome doit communiquer avec un autre TTY. Les utilisateurs de TTY peuvent appeler directement d'autres numéros TTY ou appeler un service de relais. L'opérateur du service de relais recevra les messages sur un TTY et les transmettra, par téléphone standard, à une personne ou un organisme qui ne dispose pas d'un TTY. Un utilisateur de téléphone standard peut également passer un appel à un utilisateur de TTY par l'intermédiaire de l'opérateur relais.

Si votre entreprise ou organisation dispose d'un TTY, assurez-vous de lire les instructions et de savoir comment utiliser l'appareil. Veillez également à ce qu'il soit toujours en état de marche.

### Service de relais téléphonique

- ▶ Appelez le numéro du service de relais (1 800 855-0511), et dites à l'opérateur votre nom, le nom de la personne que vous appelez et le numéro que vous souhaitez joindre.
- ▶ L'opérateur passe l'appel pour vous, et vous lui parlez comme si vous parliez directement à la personne que vous appelez. Par exemple, dites « Bonjour, comment allez-vous? » Ne dites pas : « Dites-lui que je le salue. » N'oubliez pas de dire « Allez-y » lorsque vous finissez de parler afin que la personne à l'autre bout du fil sache que c'est à son tour de s'exprimer.
- ▶ Si vous parlez normalement très vite, l'opérateur peut vous demander de vous exprimer plus lentement pour que votre message puisse être tapé pendant que vous parlez.

Les opérateurs sont tenus à la confidentialité. Ils ne transmettent ni blasphèmes, ni menaces, ni propositions criminelles. Cependant, ils transmettent des demandes en mariage, des renseignements bancaires et financiers personnels et d'autres conversations personnelles (voire intimes).