



Interagir et communiquer avec les clients qui ont un handicap

Traiter toutes les personnes avec respect et courtoisie se trouve au cœur d'un excellent service à la clientèle.

Tous les clients méritent d'être traités de la même manière, avec dignité et respect. Traiter les personnes en respectant leur individualité et leurs besoins particuliers se trouve au cœur d'un excellent service à la clientèle.

Ce que vous pouvez faire

- En cas de doute, demandez aux clients : « Puis-je vous aider? » Vos clients qui ont un handicap savent s'ils ont besoin d'aide et comment vous pouvez la leur fournir.
- Parlez directement à la personne ayant un handicap, et non à la personne de soutien ou qui l'accompagne.
- Évitez les stéréotypes et ne faites pas de suppositions sur le type de handicap qu'a la personne. N'oubliez pas que vos clients ne sont pas tenus de vous dire quels sont leurs handicaps.
- Prenez le temps d'apprendre à connaître les besoins de la personne et efforcez-vous d'y répondre comme vous le feriez avec tous vos clients. Certains handicaps sont invisibles.
- Faites preuve de patience, d'optimisme et d'ouverture pour trouver un moyen de communiquer. Les personnes ayant certains types de handicaps peuvent mettre un peu plus de temps à comprendre et à répondre. L'écoute attentive est un bon point de départ.
- Si vous ne comprenez pas ce que dit la personne, demandez-lui poliment de répéter.
- Ne touchez pas et ne vous adressez pas aux animaux d'assistance; ils travaillent et doivent être attentifs à tout moment.
- À moins d'une urgence, ne touchez pas aux appareils fonctionnels, y compris les fauteuils roulants.
- Assurez-vous que votre entreprise dispose de procédures d'urgence pour les clients qui ont un handicap et sachez comment y accéder.

Ce que vous devez savoir pour servir une personne ayant une déficience visuelle

Une déficience visuelle réduit la capacité d'une personne à bien voir. Peu de personnes ayant une déficience visuelle sont totalement aveugles. Nombreuses sont celles qui ont une vision limitée, par exemple une vision tubulaire, c'est-à-dire une perte de la vision périphérique ou latérale, ou un manque de vision centrale, ce qui signifie qu'elles ne peuvent pas voir droit devant elles. Certaines personnes peuvent voir le contour d'objets, tandis que d'autres peuvent voir la direction de la lumière.

Les déficiences visuelles peuvent limiter la capacité de vos clients à lire les panneaux, à localiser des points de repère ou à voir les dangers. Certains de vos clients peuvent utiliser un chien-guide ou une canne blanche, mais d'autres non. Il est parfois difficile de savoir si une personne a une déficience visuelle.

Types d'assistance qu'une personne pourrait utiliser :

- Chien-guide
- Canne blanche
- Loupe
- Casette audio
- Gros caractères
- Braille
- Personne de soutien

Ce que vous pouvez faire

- Ne présumez pas que la personne n'est pas en mesure de vous voir.
- Nommez-vous lorsque vous l'approchez et adressez-vous directement à elle.
- Parlez naturellement et clairement.
- Ne touchez jamais la personne sans lui demander la permission, sauf en cas d'urgence.
- Offrez-lui votre coude pour la guider. Si la personne accepte votre aide, marchez lentement, mais attendez d'en avoir la permission avant de le faire.
- Si vous guidez la personne vers un escalier :
- faites-lui savoir si elle doit monter ou descendre;
- approchez l'escalier de face, pas de biais, et arrêtez-vous complètement devant la première marche;
- assurez-vous que la personne est du côté de la main courante et faites-en sorte qu'elle puisse la tenir;
- laissez-la trouver la première marche, puis commencer à monter ou à descendre l'escalier;
- essayez d'avoir une longueur d'avance et annoncez toujours la dernière marche.

-
- Trouvez des points de repère ou d'autres détails pour orienter la personne dans l'environnement qui l'entoure.
 - Ne touchez pas et ne vous adressez pas aux animaux d'assistance; ils travaillent et doivent être attentifs à tout moment.
 - Si vous donnez verbalement des indications ou des renseignements, faites preuve de précision et de clarté. Par exemple, si vous vous approchez d'une porte ou d'un obstacle, dites-le.
 - Ne laissez pas la personne au milieu d'une pièce. Montrez-lui une chaise ou Ne partez pas sans l'en informer et la saluer.

Ce que vous devez savoir pour servir une personne sourde ou malentendante

Les personnes ayant une perte auditive peuvent être sourdes ou malentendantes. Comme pour d'autres handicaps, le degré de perte auditive peut être variable. N'oubliez pas que les personnes sourdes ou malentendantes peuvent avoir besoin d'appareils fonctionnels pour communiquer.

Types d'assistance qu'une personne pourrait utiliser :

- TTY (téléimprimeur)
- Service de relais téléphonique
- Appareil auditif
- Appareil d'amplification
- Amplificateur de téléphone
- Interprète en langue des signes
- Animal d'assistance
- Papier et stylo

Ce que vous pouvez faire

- Attirez l'attention de la personne avant de parler. La meilleure façon de le faire est de lui toucher l'épaule ou de lui faire un léger signe de la main.
- Demandez-lui toujours comment vous pouvez l'aider. Ne criez pas.
- Veillez à vous trouver dans un endroit bien éclairé où la personne peut voir votre visage.
- Ne mettez pas vos mains devant votre visage lorsque vous parlez. Certaines personnes peuvent lire sur les lèvres.
- Au besoin, demandez à la personne si une autre méthode de communication lui conviendrait mieux, par exemple l'utilisation d'un stylo et de papier.
- Faites preuve de patience si vous utilisez un stylo et du papier pour communiquer. La langue maternelle de la personne est peut-être l'American Sign Language (ASL). Cette langue possède sa propre grammaire et sa propre syntaxe.

-
- Regardez la personne et parlez-lui directement. Adressez-vous à elle et non à l'interprète.
 - Faites preuve de clarté et de précision lorsque vous donnez des instructions, et répétez votre message ou reformulez-le si nécessaire. Assurez-vous que la personne a compris.
 - Si la personne utilise un appareil auditif, réduisez le bruit de fond ou déplacez-vous dans un endroit plus calme.
 - Discutez de toute question personnelle (par exemple financière) dans une pièce privée pour éviter que d'autres personnes n'entendent.

Ce que vous devez savoir pour servir une personne sourde et aveugle

La perte visuelle et auditive d'une personne sourde et aveugle peut être partielle ou totale. Il en résulte des difficultés accrues pour accéder à l'information et gérer les activités quotidiennes. La plupart des personnes sourdes et aveugles sont accompagnées d'intervenants spécialisés qui les aident à communiquer.

Les intervenants sont formés au langage gestuel spécial qui consiste à toucher les mains du client en utilisant les deux mains, l'alphabet manuel ou l'épellation digitale, et peuvent guider leur client et lui servir d'interprète.

Types d'assistance qu'une personne pourrait utiliser :

- TTY (téléimprimeur)
- Gros caractères
- Braille
- Cassettes audio
- Personne de soutien, comme un intervenant ou une intervenante
- Animal d'assistance
- Écriture (en utilisant un feutre noir sur du papier blanc mat ou en utilisant des tableaux blancs et noirs portables)
- Tableaux de communication

Ce que vous pouvez faire

- Ne présumez pas de ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire. Le degré de perte d'audition et de vision est variable chez les personnes sourdes et aveugles.
- Une personne sourde et aveugle peut être en mesure de vous expliquer comment communiquer avec elle ou vous remettre une carte d'assistance ou une note expliquant comment le faire.
- Parlez directement à la personne comme vous le feriez normalement avec tous vos clients, et non à l'intervenant ou l'intervenante qui l'accompagne.
- Présentez-vous à l'intervenant ou l'intervenante lorsque vous approchez la personne sourde et aveugle.
- Ne touchez pas et ne vous adressez pas aux animaux d'assistance; ils travaillent et doivent être attentifs à tout moment.

-
- Ne touchez jamais une personne sourde et aveugle soudainement ou sans autorisation, sauf en cas d'urgence.

Ce que vous devez savoir pour servir une personne ayant un handicap physique

Il existe de nombreux types et degrés de handicaps physiques, et tous ne nécessitent pas un fauteuil roulant. Les personnes qui ont de l'arthrite, un problème cardiaque ou pulmonaire, ou qui ont eu une amputation peuvent également avoir des difficultés à se déplacer, à se tenir debout ou à s'asseoir. Il peut être difficile de déterminer le handicap physique d'une personne.

Types d'assistance qu'une personne pourrait utiliser :

- Appareil de mobilité (fauteuil roulant, scouteur, déambulateur, canne, béquilles)
- Ascenseur
- Élévateur
- Personne de soutien

Ce que vous pouvez faire

- Parlez naturellement et directement à la personne que vous servez, et non à la personne accompagnatrice ou de soutien.
- Essayez de vous mettre à la hauteur des yeux de la personne lorsque vous discutez avec elle. Selon la durée de la conversation, vous pouvez vous accroupir, vous asseoir ou vous tenir à une certaine distance.
- Avant d'aider la personne, demandez-lui si elle désire votre aide. Les personnes ayant un handicap physique ont souvent leur propre façon de faire les choses.
- Faites preuve de patience. La personne vous dira ce dont elle a besoin.
- Respectez l'espace personnel de la personne. Ne vous penchez pas au-dessus d'elle ou de son dispositif d'assistance.
- Ne déplacez pas les objets ou les aides à la mobilité, tels que les cannes et les déambulateurs, hors de portée de la personne.
- À moins d'une urgence, ne touchez pas aux appareils fonctionnels, y compris les fauteuils roulants. 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 qu'elle est prête à effectuer le déplacement;
 - 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.

-
- Informez la personne des caractéristiques d'accessibilité dans l'environnement immédiat (portes automatiques, toilettes accessibles, ascenseurs, rampes d'accès, etc.).
 - Enlevez les obstacles et déplacez les meubles pour dégager le passage.

Ce que vous devez savoir pour servir une personne présentant un trouble de santé mentale

Une personne présentant un trouble de santé mentale ne paraît pas différente des autres personnes. Vous ne saurez peut-être pas qu'elle a un trouble de santé mentale, à moins qu'on vous en informe.

La schizophrénie, la dépression, les phobies ainsi que les troubles bipolaires, anxieux et de l'humeur sont des exemples de troubles de santé mentale.

Certaines des caractéristiques les plus courantes d'un trouble de santé mentale sont énumérées ci-dessous. Une personne peut avoir des difficultés relatives à un, plusieurs ou aucun de ces facteurs :

- incapacité à penser clairement;
- hallucinations (par exemple entendre des voix, voir ou ressentir des choses qui ne sont pas là);
- dépression ou sautes d'humeur aiguës (par exemple passer d'un état de joie à un état de tristesse sans raison);
- mauvaise concentration, difficultés de mémoire;
- manque apparent de motivation.

Si une personne a du mal à contrôler ses symptômes ou est en situation de crise, vous devrez peut-être lui venir en aide. Faites preuve de calme et de professionnalisme, et laissez la personne vous dire comment vous pouvez l'aider.

Types d'assistance qu'une personne pourrait utiliser :

- Personne de soutien
- Animal d'assistance

Ce que vous pouvez faire

- Traitez une personne ayant un trouble de santé mentale avec le même respect et la même considération que vous avez pour toute autre personne.
- Adoptez une attitude rassurante et réconfortante. Écoutez attentivement la personne et trouvez avec elle la façon de répondre à ses besoins.
- Si une personne semble être en situation de crise, demandez-lui de vous indiquer la meilleure façon de l'aider.

Ce que vous devez savoir pour servir une personne ayant une déficience intellectuelle ou développementale

Les personnes ayant une déficience intellectuelle ou développementale peuvent avoir des difficultés à faire de nombreuses choses que la plupart d'entre nous considèrent comme acquises. Ces déficiences peuvent limiter de façon légère ou profonde la capacité de la personne à apprendre, à communiquer, à socialiser et à subvenir à ses besoins quotidiens. Vous ne saurez peut-être pas qu'une personne a ce type de déficience, à moins qu'on vous en informe ou que vous remarquiez la façon dont elle agit, pose des questions ou utilise le langage corporel.

Dans la mesure du possible, traitez les personnes ayant une déficience intellectuelle ou développementale comme tous vos autres clients. Elles peuvent comprendre la situation beaucoup plus que vous ne le pensez et elles vous seront reconnaissantes du respect que vous leur témoignez.

Types d'assistance qu'une personne pourrait utiliser :

- Personne de soutien
- Animal d'assistance
- Tableau de communication
- Dispositif générateur de parole

Ce que vous pouvez faire

- Ne présumez pas de ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire.
- Utilisez un langage simple et des phrases courtes.
- Assurez-vous que la personne a compris ce que vous avez dit.
- Ne prétendez pas avoir compris les propos de la personne si ce n'est pas le cas. Demandez-lui plutôt de répéter.
- Fournissez un seul élément d'information à la fois.
- Apportez votre soutien et faites preuve de patience.
- Parlez directement à la personne que vous servez, et non à la personne de soutien ou qui l'accompagne.

Ce que vous devez savoir pour servir une personne ayant un trouble d'apprentissage

Le terme « trouble d'apprentissage » décrit une série de troubles du traitement de l'information qui peuvent affecter la manière dont une personne acquiert, organise, conserve, comprend ou utilise des renseignements verbaux ou non verbaux.

Il s'agit, par exemple, de la dyslexie (trouble de lecture lié à l'apprentissage du langage), de la dyscalculie (trouble d'apprentissage en mathématiques) et de la dysgraphie (trouble qui affecte l'écriture et la motricité fine).

Il est important de savoir que le fait d'avoir un trouble d'apprentissage ne signifie pas qu'une personne est incapable d'apprendre. Cela signifie plutôt que l'apprentissage se fera différemment.

Les troubles d'apprentissage peuvent entraîner diverses difficultés de communication. Ils peuvent être subtils, comme le fait d'avoir des difficultés à lire, ou plus prononcés. Ils peuvent nuire à la capacité d'une personne à recevoir, exprimer ou traiter des renseignements. Vous ne saurez peut-être pas qu'une personne a un trouble d'apprentissage, à moins qu'on vous en informe. Apportez votre soutien et faites preuve de patience.

Types d'assistance qu'une personne pourrait utiliser :

- Personne de soutien
- Magnétophones, enregistreurs de poche
- Gros caractères
- Tableau de communication
- Dispositif générateur de parole

Ce que vous pouvez faire

- Lorsque vous savez qu'une personne a un trouble d'apprentissage et qu'elle a besoin d'aide, demandez-lui quelle est la meilleure manière de l'aider.
- Parlez naturellement et clairement, et adressez-vous directement à elle.
- Prenez le temps nécessaire. Certains troubles d'apprentissage peuvent faire en sorte que la personne ait besoin d'un peu plus de temps pour comprendre vos propos et répondre à vos questions.
- Essayez de fournir des renseignements d'une manière qui convient le mieux à la personne. Par exemple, ayez du papier et un stylo à portée de main.
- Faites preuve de patience et répétez vos explications au besoin.

Ce que vous devez savoir pour servir une personne ayant un trouble de la parole ou du langage

Certains troubles peuvent faire en sorte qu'une personne aura de la difficulté à communiquer. La paralysie cérébrale, la perte d'audition ou d'autres troubles peuvent rendre difficile la prononciation des mots ou provoquer des bégaiements. Ils peuvent également empêcher la personne de s'exprimer ou de comprendre le

langage écrit ou parlé. Certaines personnes qui ont de graves difficultés peuvent utiliser un tableau de communication ou d'autres appareils d'assistance.

Types d'assistance qu'une personne pourrait utiliser :

- Tableau de communication
- Dispositif générateur de parole
- Personne de soutien
- Papier et stylo

Ce que vous pouvez faire

- Ne partez pas du principe que si une personne a un trouble, elle en a aussi un autre. Par exemple, si une personne a des difficultés à parler, cela ne signifie pas qu'elle a également une déficience intellectuelle ou développementale.
- Demandez à la personne de répéter l'information si vous ne comprenez pas.
- Dans la mesure du possible, posez des questions auxquelles on peut répondre par « oui » ou par « non ».
- Faites preuve de patience et de politesse. Donnez à la personne le temps nécessaire pour qu'elle puisse exprimer son idée.
- Ne l'interrompez pas et ne finissez pas les phrases à sa place. Attendez qu'elle ait fini de parler.
- Faites preuve de patience, de respect et d'ouverture pour trouver un moyen de communiquer.

Ce que vous devez savoir lorsque vous visitez une personne avec une déficience ou que vous faites une livraison à son domicile

- Confirmez à l'avance votre heure d'arrivée. N'arrivez pas à l'improviste.
- Faites preuve de patience. Vous devrez peut-être attendre un peu avant que la personne ouvre la porte.
- Présentez-vous clairement. Certains clients ne sont pas en mesure de lire les cartes d'identité et peuvent souhaiter que vous utilisiez un mot de passe. Vérifiez si c'est le cas avant votre visite.
- Tenez la personne informée de ce que vous faites.
- Si vous devez déplacer certaines des possessions de la personne, veillez à laisser la maison exactement comme elle était à votre arrivée. Par exemple, une personne ayant une déficience visuelle s'attendra à ce que ses meubles soient au même endroit et pourrait trébucher parce que vous avez déplacé le canapé.
- Si vous ne pouvez pas terminer le travail, expliquez clairement ce qui se passera ensuite. Prenez un autre rendez-vous et laissez un numéro de contact en cas de problèmes.

Ce que vous devez savoir pour parler au téléphone à une personne ayant une déficience

- Parlez naturellement, clairement et directement.
- Ne vous inquiétez pas du ton de voix de la personne. Concentrez-vous sur ses propos.
- Faites preuve de patience, n'interrompez pas et ne finissez pas les phrases de votre client ou cliente. Donnez-lui le temps de s'expliquer ou de répondre.
- N'essayez pas de deviner ce que la personne vous dit. Ne prétendez pas que vous avez compris si ce n'est pas le cas. Demandez-lui plutôt de répéter.
- Si vous n'avez pas la certitude d'avoir bien compris, répétez ou reformulez ce que vous avez entendu.
- Si la personne que vous servez fait appel à un ou une interprète ou à un service de relais téléphonique, adressez-vous naturellement à elle, et non à l'interprète.
- Si la personne a de grandes difficultés à communiquer, offrez-lui de rappeler à un moment où une autre personne pourra vous parler.