



cc



• •  
• •  
• •

Braille

# Une plus grande **accessibilité** **dans le** **Grand Sudbury**

Techniques de  
communication sur  
la façon de fournir un  
**excellent service**  
aux personnes  
handicapées





## Introduction

Une personne ayant un handicap peut avoir de la difficulté, au niveau physique ou cognitif, à effectuer des tâches quotidiennes, par exemple utiliser un clavier, lire une enseigne, distinguer des couleurs, distinguer des sons, monter des marches, saisir des petits objets, se rappeler des mots ou faire de l'arithmétique.

Selon Statistique Canada, 16,6 % des adultes et 3,7 % des enfants au Canada ont un handicap. Certaines personnes handicapées présentent plus d'un type de limitation d'activités. Bien que de nombreux handicaps soient permanents, d'autres surviennent seulement à certains moments. Certains handicaps sont visibles tandis que d'autres ne sont pas très évidents.

Les personnes handicapées sont d'abord et avant tout des personnes. Vous connaissez probablement des personnes handicapées. Le Grand Sudbury compte entre 22 000 et 24 000 personnes handicapées. On s'attend à ce que ce chiffre augmente à mesure que la population vieillit. En fait, plus d'un tiers des personnes âgées de plus de 65 ans et plus de la moitié des personnes âgées de plus de 75 ans ont un handicap. Les handicaps touchent toutes les tranches d'âges. Parmi les personnes ayant un handicap dans le Grand Sudbury, on compte 1000 enfants de moins de 14 ans et 1000 adolescents et jeunes adultes.

Ce livret a été élaboré pour vous aider à fournir un excellent service aux personnes handicapées. Il vous présente différents types de handicaps et offre des solutions sensées qui vous serviront à mieux aider les membres de notre communauté.

*Ce document est fourni pour se conformer en partie à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).*



## **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)**

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario vise à créer un « Ontario accessible », où les personnes handicapées peuvent participer selon leur plein potentiel à la vie économique et sociale de la province. L'objectif principal de la Loi est de permettre au gouvernement d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité. Quand il existe d'autres lois qui traitent de l'accessibilité, il faut suivre celle qui vise le plus haut niveau d'accessibilité.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont les premières normes d'accessibilité créées en vertu de la LAPHO et les municipalités doivent s'y conformer d'ici janvier 2010.

Pour de plus amples renseignements au sujet de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, consultez les sites <http://www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/accessibilityOntario/index> ou <http://www.accesson.ca/ado/french/>

## **Politique sur les services aux citoyens de la Ville du Grand Sudbury**

En 2003, la Ville du Grand Sudbury a adopté une politique sur les services aux citoyens. Le personnel répond aux besoins de nos citoyens en leur fournissant un service de la plus haute qualité dans l'ensemble des installations, programmes et domaines de services de la municipalité. Nous sommes ici pour desservir notre communauté et notre objectif est de fournir un excellent service qui va sans cesse au-delà des attentes des membres de notre communauté.

### **La Ville du Grand Sudbury préconise une attitude positive au sein de son personnel.**

En 2009, on a modifié la politique pour y ajouter une section se rapportant à la prestation des services aux personnes handicapées. La voici :

- La Ville du Grand Sudbury respecte l'autonomie, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances de tous les membres de la communauté;
- Les personnes handicapées peuvent avoir recours à une personne de soutien, à des appareils ou accessoires fonctionnels personnels et à un animal d'assistance lorsqu'elles ont accès aux installations, aux programmes et aux services municipaux;
- Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.



## Handicaps

Les limitations fonctionnelles sont associées à différents types de handicaps et elles ont une incidence sur la capacité d'une personne à accomplir des tâches quotidiennes.

**Les handicaps physiques** peuvent comprendre la paralysie d'une ou plusieurs parties du corps, la faiblesse musculaire, la difficulté à se mouvoir ou à coordonner une partie du corps, ou les tremblements. Les handicaps physiques peuvent être congénitaux, tels que la dystrophie musculaire, ou acquis, comme la tendinite. Ils peuvent avoir une incidence sur la capacité d'une personne à accomplir des tâches manuelles, comme tenir un stylo, cliquer le bouton d'une souris, ou tourner une poignée de porte. Ils peuvent nuire à la vitesse ou à la coordination des mouvements, ou avoir un effet sur la force, l'équilibre et l'endurance. Ils peuvent toucher la capacité de marcher, de se tenir debout pour un certain temps, de se pencher ou de se mouvoir, ainsi que la capacité à tendre les bras, à tirer, à pousser ou à manipuler des objets.

**La perte auditive** (ou déficience auditive) inclut les difficultés à distinguer certaines fréquences, certains sons ou mots, le tintement dans les oreilles et la surdité (profonde) totale. Une personne qui est née sourde, qui est devenue sourde ou qui est malentendante peut être incapable d'utiliser un téléphone public, de comprendre ce que l'on dit dans un milieu bruyant ou de prononcer des mots assez clairement pour qu'un étranger puisse la comprendre.

**Un trouble de la parole** est une perte partielle ou totale de la capacité de parler. Les troubles de la voix comprennent des difficultés de prononciation, de ton, de force, d'enrouement, de respiration bruyante, de bégaiement ou d'élocution. Les personnes ayant de graves troubles de la parole utilisent parfois des appareils de communication manuels ou électroniques.

**Les troubles de la vue** vont d'une acuité visuelle légèrement réduite à une cécité totale. Une personne dont l'acuité visuelle est réduite peut éprouver des problèmes à lire des plaques de rue, à reconnaître des visages ou à juger des distances. Elle peut trouver difficile de manœuvrer, surtout dans un endroit peu connu. Elle peut avoir un champ de vision très étroit, ne pas pouvoir distinguer les couleurs, avoir de la difficulté à voir la nuit ou quand l'éclairage est faible, ou avoir besoin d'un éclairage puissant pour lire.

**La surdi-cécité** consiste en une combinaison de pertes auditive et visuelle. Elle entraîne de sérieuses difficultés à accéder à l'information et à effectuer les activités de la vie quotidienne. Les déficiences de la surdi-cécité perturbent la communication, l'apprentissage, l'orientation et la mobilité. Les personnes sourdes et aveugles peuvent communiquer en utilisant divers systèmes de langage gestuel ou compter sur les services d'un intervenant pour transmettre l'information.

Une personne ayant **une déficience en matière de l'odorat** peut présenter une hypersensibilité aux odeurs ou être allergique à certaines odeurs et à certains parfums ou produits chimiques. Les déficiences en matière de l'odorat comprennent l'incapacité de sentir ou de reconnaître des gaz dangereux, de la fumée, des vapeurs ou des aliments avariés.



**Une déficience gustative** restreint la capacité de connaître les quatre sensations gustatives primaires : le goût sucré, amer, salé et aigre. Une personne ayant une déficience gustative peut ne pas pouvoir reconnaître des ingrédients dans des aliments, des aliments avariés ou des produits nocifs.

**Une déficience en matière du toucher** modifie la capacité de sentir des surfaces et leur texture ou leur qualité, y compris la température, la vibration ou la pression. Une personne ayant une déficience en matière du toucher peut être incapable de détecter la chaleur ou le froid, ou de sentir une blessure. À l'opposé, une personne ayant une déficience en matière du toucher peut être hypersensible au bruit, aux vibrations physiques ou à des surfaces chaudes.

**Une déficience intellectuelle** affecte la capacité d'une personne à réfléchir et à raisonner. Des facteurs génétiques (p. ex. le syndrome de Down), une exposition à des substances toxiques de l'environnement (comme dans le syndrome d'alcoolisation fœtale), un trauma cérébral et un état psychiatrique peuvent causer cette déficience. Une personne ayant une déficience intellectuelle peut éprouver des difficultés à comprendre ou à utiliser de l'information orale ou écrite; à comprendre la cause et l'effet; à réagir à de l'information sensorielle; à résoudre des problèmes, à raisonner ou elle peut éprouver des problèmes de mémoire.

**Les troubles de la santé mentale** se rapportent aux effets d'une maladie mentale sur le fonctionnement cognitif, psychologique, physiologique ou sur le comportement d'une personne. Ces troubles peuvent être de nature épisodique ou chronique. Les troubles de la santé mentale sont caractérisés par une limitation, une incapacité ou une perte de capacité à accomplir une tâche ou une activité, et les stigmates rattachés aux problèmes de santé mentale se manifestant dans l'attitude, la structure ou les systèmes nuisent à la participation intégrale à la société des personnes atteintes de troubles de la santé mentale. Les personnes ayant un trouble de la santé mentale n'ont pas toutes une incapacité mentale ou une déficience mentale.

**Les troubles d'apprentissage** affectent l'acquisition, la rétention, la compréhension, le traitement, l'organisation et l'utilisation de l'information verbale ou non verbale. Les personnes ayant des troubles d'apprentissage ont une intelligence moyenne ou supérieure à la moyenne mais acquièrent et retiennent de l'information, et expriment leur savoir de façons différentes. Les troubles de l'apprentissage touchent la compréhension et la rapidité de la lecture, l'orthographe, le mécanisme de l'écriture, la dextérité manuelle, le calcul de fonctions arithmétiques, les compétences organisationnelles, la gestion du temps; l'orientation générale et l'orientation particulière.

**D'autres handicaps** peuvent être le résultat d'autres états, d'accidents, de maladies, y compris la SLA (maladie de Lou Gehrig), l'asthme, le diabète, le cancer, le VIH/sida, les manifestations d'intolérance au milieu, les troubles épileptiques, les affections du cœur, les accidents vasculaires cérébraux et le remplacement d'articulations.



## **Techniques générales de communication**

Souriez, détendez-vous et traitez les personnes handicapées avec le même respect et le même égard que vous traitez tous les membres de la communauté. Mettez l'accent sur les besoins en matière de services d'une personne plutôt que sur son handicap. Quand vous parlez d'un handicap, référez-vous à la personne en premier, en utilisant du langage comme « personne malentendantante » plutôt que « malentendant ».

### **Quand vous communiquez avec une personne ayant un handicap :**

- Demandez comment vous pouvez aider
- Regardez la personne dans les yeux et écoutez attentivement
- Parlez lentement et utilisez un langage simple
- Donnez un renseignement à la fois
- Évitez de faire des suppositions et d'interrompre la personne
- Faites preuve de patience et adaptez-vous au rythme de la personne
- Assurez-vous de savoir utiliser les appareils fonctionnels qui sont disponibles à votre lieu de travail

### **Il peut arriver que vous éprouviez**

#### **de la difficulté à communiquer avec d'autres. Le cas échéant :**

- Si vous n'avez pas compris, demandez poliment à la personne de répéter
- Demandez s'il serait plus facile d'utiliser un autre moyen de communication
- Faites preuve de créativité et de bon sens
- Rassurez la personne en lui disant qu'il n'y a pas de presse et laissez-la prendre son temps

Rappelez-vous que les renseignements concernant les handicaps sont personnels et privés et qu'ils doivent être traités avec confidentialité. Dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire de demander une preuve de handicap.

### **Pour de plus amples renseignements :**

Adressez-vous à votre superviseur/e; revoyez le DVD intitulé « Greater Sudbury; Greater Accessibility » (Une plus grande accessibilité dans le Grand Sudbury) qui se trouve sur le site intranet de la municipalité ou visitez le site : <http://www.accesson.ca/ado/french/>



## **Conseils particuliers de communication**

### **Si une personne a du mal à vous comprendre ou que vous avez du mal à la comprendre :**

- Assurez-vous d'avoir son attention et de la regarder directement
- Parlez clairement et écoutez-la attentivement
- Répétez l'information. Si vous pensez ne pas avoir tout bien compris, vous pouvez poliment demander à la personne de reformuler ce qu'elle vient de vous dire pour assurer la compréhension mutuelle. Par exemple, vous pourriez dire : « Si je comprends bien..., c'est bien cela? »
- Donnez un renseignement à la fois
- Faites preuve de patience et donnez-lui le temps nécessaire
- Évitez d'interrompre la personne ou d'achever ses phrases
- Transcrivez l'information sur papier ou à l'ordinateur

### **Si une personne a du mal à voir :**

- Identifiez-vous quand vous vous approchez d'elle et parlez-lui directement
- Offrez-lui d'agrandir l'information en utilisant un photocopieur ou un écran d'ordinateur, ou de la lui envoyer par courriel
- Déplacez-vous à un endroit où l'éclairage est plus convenable, c'est-à-dire un endroit mieux éclairé ou qui fournit un éclairage focalisé
- Si elle vous demande de la guider, offrez-lui votre coude et marchez lentement
- Donnez-lui des directives ou des informations précises. Assurez-vous d'indiquer à la personne quand vous vous approchez d'une porte, de marches ou d'un obstacle.

### **Si une personne a du mal à entendre :**

- Assurez-vous d'avoir son attention et de la regarder directement
- Déplacez-vous à un endroit plus tranquille ayant moins de bruit de fond
- Parlez clairement et écoutez-la attentivement
- Transcrivez l'information sur papier ou à l'ordinateur

### **Si une personne a du mal à accéder à un service :**

- Donnez-lui de l'information concernant les fonctions accessibles de l'environnement; par exemple, montrez-lui les portes automatiques ou l'emplacement des toilettes d'accès facile
- Enlevez les obstacles physiques et assurez-vous que les allées sont larges et libres en enlevant les objets tels que les poubelles qu'il faut contourner ou sur lesquels on peut trébucher
- Déplacez-vous à un endroit plus approprié ou offrez-lui une chaise au besoin



## **Matériel imprimé**

Vous pouvez prendre quelques mesures simples pour rendre le matériel imprimé plus accessible à tous. Il est plus facile de lire du matériel imprimé quand il est écrit en noir et blanc dans une police de caractère simple, comme Arial ou Verdana. Il est préférable d'utiliser de gros caractères de 12 à 18 points. Assurez-vous que la mise en page est claire et simple. Dans les fichiers Adobe, assurez-vous d'activer la fonction d'impression pour que le document puisse être lu par un logiciel de lecture d'écran.

Un bon nombre de personnes handicapées utilisent un logiciel spécialisé dans leur ordinateur qui les aide à lire et à comprendre du matériel imprimé. Vous leur offrez donc un service utile quand vous proposez de leur envoyer une copie électronique des documents, des formulaires et des directives. Vous pouvez aussi leur offrir d'agrandir un document au photocopieur.

Pour de plus amples renseignements sur la façon de préparer du matériel imprimé pour en faciliter l'utilisation par d'autre, veuillez consulter le document intitulé : « Lisibilité des imprimés » de l'INCA, disponible en ligne au : <http://www.cnib.ca/fr/apropos/publications/accessibilite/lisibilite-imprimes/Lisibilité-des-imprimés.pdf> ou adressez-vous aux Communications corporatives et Services en français.

## **Avis public**

Il est important d'informer les membres de la communauté des heures de service, des horaires, de l'accès à l'édifice et de tout autre changement ou perturbation du service. Pour émettre un avis public, veuillez vous adresser aux Communications corporatives et Services en français.

## **Appels téléphoniques**

Parlez au téléphone de façon normale, directe et claire. Si une personne utilise un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) ou le Service de relais Bell, parlez de façon normale et adressez-vous à la personne et non à l'opératrice. Vous trouverez plus d'information sur le Service de relais Bell et d'autres services téléphoniques pour les personnes ayant des besoins particuliers dans la partie avant de l'annuaire téléphonique. Un téléphone ATS se trouve dans le hall d'entrée de la Place Tom Davies.



Les personnes handicapées peuvent avoir recours à une personne de soutien, à des appareils ou accessoires fonctionnels personnels ou à un animal d'assistance lorsqu'elles ont accès aux installations, aux programmes et aux services municipaux. Vous pourriez ne pas remarquer immédiatement qu'il y a une personne de soutien ou un animal d'assistance présent.

## **Personnes de soutien**

Une personne de soutien donne de l'aide à la personne; il peut s'agir d'une personne professionnelle rémunérée, d'une personne bénévole, d'un membre de la famille ou d'une connaissance. Une personne de soutien fournit des services ou de l'aide à la communication, à la mobilité, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou encore aide la personne à accéder à des biens et services.

Commencez par parler directement à la personne qui vous demande de l'aide; la personne de soutien aidera au besoin.

## **Appareils ou accessoires fonctionnels personnels**

Il peut s'agir d'équipement ou de technologies qui aident à la mobilité des personnes handicapées ou à la communication. Parmi des exemples d'appareils ou accessoires fonctionnels personnels, mentionnons un dispositif optique grossissant utilisé pour agrandir le matériel imprimé, un appareil de correction auditive, une canne blanche, un scooter, un fauteuil roulant, une aide à la mobilité et un réservoir d'oxygène personnel.

Laissez toujours la personne utiliser l'appareil ou l'accessoire fonctionnel. N'y touchez pas à moins qu'elle vous ait demandé de le faire ou qu'il y ait une urgence. Si on vous demande de toucher ou de déplacer un appareil ou accessoire fonctionnel personnel, suivez les directives que l'on vous donne.

## **Animaux d'assistance**

Les animaux d'assistance jouent plusieurs rôles. Le chien-guide est l'animal souvent utilisé, mais il y a d'autres animaux qui accomplissent diverses tâches, comme par exemple ramasser un objet ou avertir une personne qu'elle va prochainement faire une crise épileptique. Un animal est un animal d'assistance s'il est évident que la personne l'utilise pour des raisons se rapportant à son handicap, ou si elle détient une lettre d'un médecin ou d'une infirmière déclarant que l'animal est nécessaire pour des raisons se rapportant à son handicap.

Assurez-vous de ne pas regarder l'animal d'assistance, de ne pas communiquer avec lui, de ne pas y toucher ni de le distraire. Les animaux d'assistance ne sont pas des animaux de compagnie et ils doivent porter attention en tout temps.





**CC**

