

LAPHO

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

1^{er} novembre 2011

Personnes handicapées

- 1 Ontarien sur 7 a un handicap
- La majorité des handicaps ne sont pas évidents
- À mesure que la population vieillit, on prévoit que ce chiffre montera à 1 sur 5

Cela représente plus de 2 millions de personnes en Ontario!

Quel est le but de la LAPHO ?

1. Que tout le monde reçoive la même possibilité d'accès aux biens et le même niveau de service
2. S'applique à toutes les personnes et à toutes les entreprises d'Ontario
3. La norme sur le service à la clientèle est la première de cinq normes qui seront promulguées

Satisfaction totale de la clientèle ... à tout coup

Quels sont les impératifs ?

1. Établir une politique conforme à la norme.
2. Créer et tenir à jour des procédures et des pratiques conformes à la politique.
3. Communiquer avec une personne en tenant compte de son handicap.
4. Veiller à ce que tous les clients se sentent en sécurité et puissent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels.

Impératifs (suite)

5. Laisser les animaux d'assistance entrer dans vos locaux.
6. Permettre aux personnes de soutien d'accompagner les clients.
7. Informer la clientèle lorsque les services sur lesquels comptent les clients handicapés ne sont pas disponibles.
8. Mettre au point un processus de rétroinformation.

Toute le monde est concerné

Impératifs (suite)

9. Dispenser une formation au sujet de la LAPHO aux coéquipiers de l'Ontario.
10. Dispenser la formation à quiconque intervient dans la création des politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle.
11. Documenter et produire un rapport en ligne – le centre national de soutien s'en charge.

De nombreuses responsabilités pour vous

Définition de *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,
 - l'épilepsie,
 - un traumatisme crânien,
 - tout degré de paralysie,
 - une amputation,
 - l'incoordination motrice,
 - la cécité, la surdité, la mutité, ou
 - la nécessité de recourir à un chien-guide ou autre animal ou à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif

Définition de *handicap*

- B) Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement,
- C) Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée
- D) Un trouble mental, y compris la dépression et l'anxiété, ou
- E) Une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en application de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Différents handicaps créent différents besoins pour chaque personne

Types de handicaps

- Vision
- Ouïe
- Surdité-cécité
- Physique
- Parole ou langage
- Santé mentale
- Intellectuel, développement ou apprentissage

Le même handicap peut affecter différentes personnes de façon différente

Certains obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées

- Attitude
- Communication
- Technologie
- Physique

Lorsque vous parlez d'une personne handicapée, considérez d'abord la personne
... pas le handicap!!

Responsabilités

- Emco – créer une politique, faire le plan et se rendre comptable
- Directeurs – apprendre, instruire, former et faire le suivi
- Coéquipiers – apprendre, appliquer et faire le suivi
- Clients – nous informer de leurs besoins

Tout le monde a un rôle à jouer

Notre politique couvre ...

- Les appareils fonctionnels
- Les animaux d'assistance
- Les personnes de soutien
- La communication
- La formation
- Les avis de perturbation
- La rétroinformation

S'assurer que nous respectons tous les règlements

Les principaux fondamentaux concordent avec nos valeurs de base

- Nous devons nous assurer que notre comportement et nos actes respectent les principes de :
 - Dignité
 - Autonomie
 - Intégration
 - Égalité des chances

Chaque client doit se sentir important

Que dois-je faire ?

- Si vous assistez une personne handicapée et n'êtes pas sûr(e) de la bonne façon de lui venir en aide, votre première question devrait toujours être :

« Comment puis-je vous aider ? »

Ne partez pas de l'hypothèse que vous savez ce que veut la personne

Où ce principe s'applique-t-il ?

- Au comptoir
- Dans la salle d'exposition
- Dans votre véhicule
- Lors de manifestations tenues pour la clientèle
- Dans la cour
- Dans les endroits où vous organisez des réunions avec les clients

Partout où vous avez une interaction avec un client

Conseil - vision

- Aveugle au sens de la loi ne signifie pas nécessairement complètement aveugle
- Offrez votre assistance mais attendez que le client l'accepte
- Marchez au rythme qui convient
- Prévenez des dangers et identifiez les points de repère
- Ne quittez pas la personne sans le lui dire
- Présentez-vous clairement
- Offrez de décrire le produit
- Ne touchez pas à l'animal d'assistance – il est au travail

Conseils - ouïe

- Regardez la personne en face lorsque vous parlez
- Retour aux bases – crayon et papier
- Assurez-vous que le client vous voit et sait que vous lui parlez
- S'il y a une urgence – aidez la personne à comprendre ce qui se passe
- Trouvez un endroit plus calme – si elle porte des prothèses auditives, cela atténuera le bruit de fond

Conseils – intellectuel ou développement

- Soyez patient(e)
- Donnez les renseignements peu à peu
- Soyez prêt(e) à expliquer et à donner des exemples
- Vous pouvez demander « Comprenez-vous ? »
- Utilisez un langage simple

Conseils – santé mentale

- Traitez le client avec respect
- Soyez confiant et rassurant
- Demandez comment aider
- Ne prenez pas les choses personnellement

Conseils – parole/langage

- Ne finissez pas les phrases du client
- Donnez-lui le temps de se faire comprendre
- Si possible posez des questions qui appellent une réponse par oui ou par non
- N'interrompez pas
- Si le client le préfère, utilisez un crayon et du papier

Conseils – Trouble physique / motricité

- Demandez avant d'aider
- Respectez leur espace personnel
- Ne déplacez pas leurs appareils fonctionnels sans demander d'abord
- Prenez une chaise et mettez-vous au même niveau pour leur parler – si vous avez une interaction prolongée
- Assurez-vous que votre centre de profit est bien dégagé, dépourvu d'obstacles

Appareils personnels

- Aide technique – bouteille d'oxygène, porte-crayon modifié
- Appareil de communication – ordinateur, dispositif de lecture
- Instrument servant à conserver ou à améliorer l'aptitude fonctionnelle – fauteuil roulant, déambulateur, triporteur ou quadriporteur

Les clients viennent avec leurs propres appareils

Animal d'assistance

- Laissez toujours l'animal d'assistance accompagner le client
- Dans le doute, vous pouvez demander
- Si quelqu'un est très allergique dans votre centre de profit, tenez-le à l'écart de l'animal d'assistance
- Ne partez pas de l'hypothèse qu'un animal d'assistance est un chien

Les chiens, les singes, les oiseaux parlant et les chevaux miniatures sont des exemples

Personnes de soutien

- Personne dont on retient les services ou qu'on choisit pour accompagner une personne handicapée
- Assiste dans les domaines de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou de l'accès aux biens et services
- Peut être rémunérée, bénévole, amie ou parente

La personne handicapée est votre client, pas la personne de soutien

Personnes de soutien

- Si vous discutez de questions privées – comme les paiements, demandez au client si la personne de soutien peut participer à la conversation
- Parlez au client, pas à la personne de soutien

Concentrez-vous sur le client

Rétroinformation

- Une partie de la loi prévoit qu'on doit fournir une tribune où les gens pourront donner leur avis
- Recueillez la rétroinformation de la façon la plus facile pour le client
- Les renseignements sont confidentiels et servent à améliorer le service
- Envoyez les renseignements à Kim Fraser, au centre national de soutien, dans les 72 heures de la réception

Utilisez la rétroinformation pour améliorer le service

En cas de perturbation du service

- Si l'ouvre-porte électronique est cassé;
- Si votre terrain de stationnement est enneigé;
- Vous devez afficher une enseigne qui informe les clients que le service n'est pas disponible et offrir des alternatives s'il en existe

Les clients handicapés comptent sur ces dispositifs et doivent savoir lorsqu'ils ne sont pas disponibles

Les normes à venir

- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Rendre l'Ontario 100 % accessible d'ici 2025

Discipline

- Un défaut de conformité peut entraîner des amendes de :
 - Personne – jusqu'à 50 000 \$ par jour
 - Entreprise – jusqu'à 100 000 \$ par jour
- À l'interne, cela implique
 - Nouvelle formation
 - Suspension
 - Congédiement motivé

C'est une question très importante, il faut la prendre au sérieux

Prochaines étapes

- Tout le monde fait l'exercice
- Conserver une copie
- Envoyer une copie à Kim Fraser au Centre national de soutien
- Former tous les coéquipiers d'ici le 1^{er} décembre 2011
- Former tous les nouveaux coéquipiers dans les 30 jours de leur embauche – temporaires, temps partiel, étudiants d'été, tout le monde
- Ajouter ce point à votre liste de pointage lors des embauches

Messages-clés

- La norme sur le service à la clientèle de la LAPHO est la première étape vers l'égalité totale
- Vous êtes responsable de comprendre la loi et de l'appliquer
- Demandez aux clients handicapés s'ils ont besoin de votre aide ... ne supposez rien

La LAPHO concorde avec nos valeurs de base