

## Avis de non-responsabilité

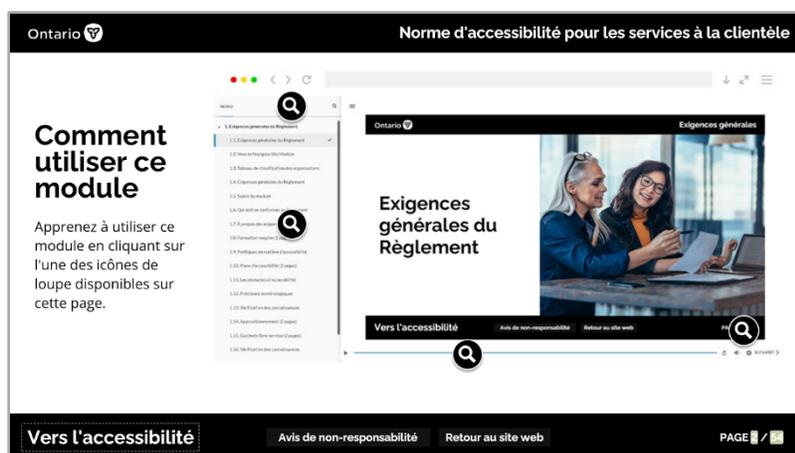
Le fait qu'une personne ait suivi cette formation Vers l'accessibilité ne signifie pas que cette personne ou son organisme est conforme à la LAPHO ou à ses règlements.

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2012–to24

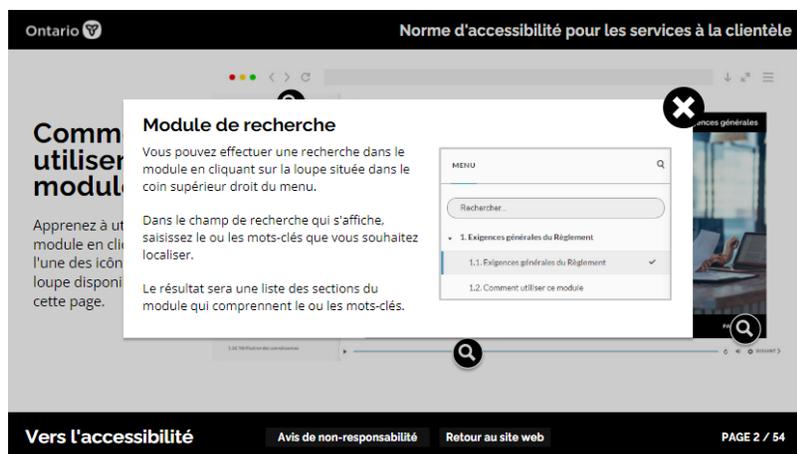
## Page 1 / 54: Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle



## Page 2 / 54: Comment utiliser ce module



Apprenez à utiliser ce module en cliquant sur l'une des icônes de loupe disponibles sur cette page.

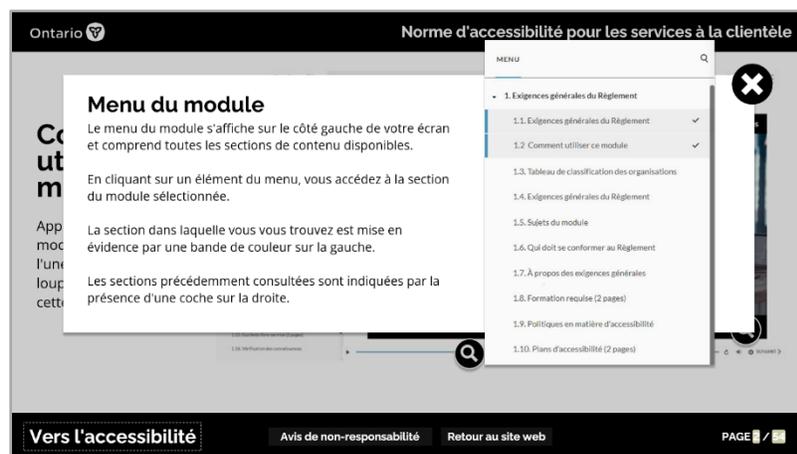


## Module de recherche

Vous pouvez effectuer une recherche dans le module en cliquant sur la loupe située dans le coin supérieur droit du menu.

Dans le champ de recherche qui s'affiche, saisissez-le ou les mots-clés que vous souhaitez localiser.

Le résultat sera une liste des sections du module qui comprennent le ou les mots-clés.



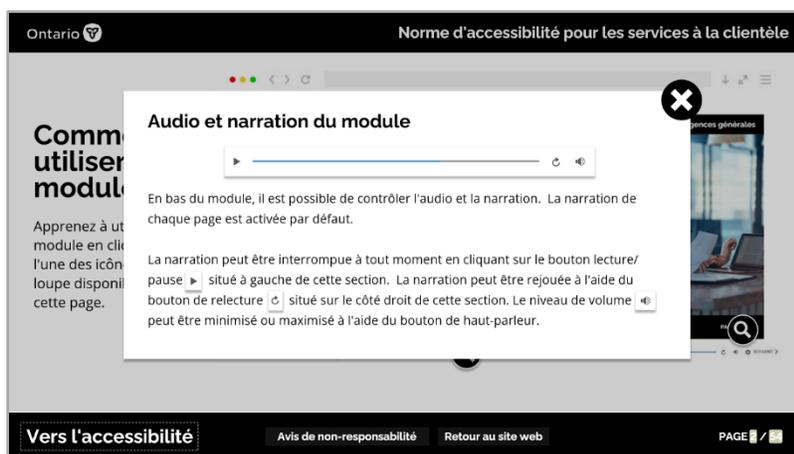
## Menu du module

Le menu du module s'affiche sur le côté gauche de votre écran et comprend toutes les sections de contenu disponibles.

En cliquant sur un élément du menu, vous accédez à la section du module sélectionnée.

La section dans laquelle vous vous trouvez est mise en évidence par une bande de couleur sur la gauche.

Les sections précédemment consultées sont indiquées par la présence d'une coche sur la droite.



## Audio et narration du module

En bas du module, il est possible de contrôler l'audio et la narration. La narration de chaque page est activée par défaut.

La narration peut être interrompue à tout moment en cliquant sur le bouton lecture/pause situé à gauche de cette section. La narration peut être rejouée à l'aide du bouton de relecture situé sur le côté droit de cette section. Le niveau de volume peut être minimisé ou maximisé à l'aide du bouton de haut-parleur.



## Accessibilité des modules

Les modules présentent un certain nombre d'options d'accessibilité, comme suit :

**Zoomer pour adapter**- en cliquant sur l'icône en forme d'engrenage, vous pouvez activer cette fonction qui permet d'agrandir le module dans tout l'espace disponible dans le navigateur.

**Texte accessible** - en cliquant sur l'icône en forme d'engrenage, vous pouvez activer cette fonction pour convertir le texte si le logiciel de lecture d'écran nécessite une assistance supplémentaire.

## Page 3 / 54: Tableau de classification des organisations

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Tableau de classification des organisations

Les cinq catégories d'organisations :

- + Gouvernement de l'Ontario et Assemblée législative
- + Grande organisation désignée du secteur public
- + Petite organisation désignée du secteur public
- + Grande organisation
- + Petite organisation

**\* Organisation désignée du secteur public:**  
Il s'agit des organisations figurant à l'annexe 1 (secteur parapublic) du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Ces organisations incluent les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public.

Le secteur public désigné englobe également toutes les municipalités et toutes les personnes ou organisations figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 3 / 54

Les cinq catégories d'organisations :

### Organisation désignée du secteur public:

Il s'agit des organisations figurant à l'annexe 1 (secteur parapublic) du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Ces organisations incluent les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public.

Le secteur public désigné englobe également toutes les municipalités et toutes les personnes ou organisations figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Tableau de classification des organisations

Les cinq catégories d'organisations :

- + Gouvernement de l'Ontario et Assemblée législative
- + Grande organisation désignée du secteur public
- + Petite organisation désignée du secteur public
- + Grande organisation
- + Petite organisation

**Gouvernement de l'Ontario et Assemblée législative**  
Inclut tous les ministères du gouvernement de l'Ontario, le Cabinet du Premier ministre et l'Assemblée législative, y compris les bureaux de circonscription des députés.

**\* Organisation désignée du secteur public:**  
Il s'agit des organisations figurant à l'annexe 1 (secteur parapublic) du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Ces organisations incluent les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public.

Le secteur public désigné englobe également toutes les municipalités et toutes les personnes ou organisations figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 3 / 54

### Gouvernement de l'Ontario et Assemblée législative

Inclut tous les ministères du gouvernement de l'Ontario, le Cabinet du Premier ministre et l'Assemblée législative, y compris les bureaux de circonscription des députés.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Tableau de classification des organisations

Les cinq catégories d'organisations :

- + Gouvernement de l'Ontario
- + Grande organisation
- + Petite organisation désignée du secteur public
- + Grande organisation
- + Petite organisation

### Grande organisation désignée du secteur public

Une **organisation désignée du secteur public\*** comptant 50 employés ou plus (par exemple les municipalités, les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public).

**\* Organisation désignée du secteur public:** Les organisations figurant à l'annexe 1 du règlement sur les Normes d'accessibilité. Ces organisations comprennent, les universités, les collèges de technologie, les conseils scolaires et les organisations qui fournissent des services de transport public. Le terme désigné englobe également les personnes âgées et toutes les personnes figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

+ Grande organisation désignée du secteur public \* Une organisation désignée du secteur public comptant 50 employés ou plus (par exemple les municipalités, les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public).

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Tableau de classification des organisations

Les cinq catégories d'organisations :

- + Gouvernement de l'Ontario
- + Grande organisation
- + Petite organisation désignée du secteur public
- + Grande organisation
- + Petite organisation

### Petite organisation désignée du secteur public

Une **organisation désignée du secteur public\*** comptant entre un et 49 employés (par exemple le Bureau du commissaire à l'équité et certaines municipalités).

**\* Organisation désignée du secteur public:** Les organisations figurant à l'annexe 1 du règlement sur les Normes d'accessibilité. Ces organisations comprennent, les universités, les collèges de technologie, les conseils scolaires et les organisations qui fournissent des services de transport public. Le terme désigné englobe également les personnes âgées et toutes les personnes figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

+ Petite organisation désignée du secteur public

**Petite organisation désignée du secteur public** Une **organisation désignée du secteur public\*** comptant entre un et 49 employés (par exemple le Bureau du commissaire à l'équité et certaines municipalités).

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Tableau de classification des organisations

Les cinq catégories d'organisations :

- + Gouvernement de l'Ontario
- + Grande organisation
- + Petite organisation
- + Grande organisation
- + Petite organisation

**Grande organisation**

Une organisation privée ou à but non lucratif qui offre des biens, des services ou des installations au public ou à d'autres organisations et qui compte 50 employés ou plus en Ontario. Sont exclus le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative ou les organisations désignées du secteur public.

**Organisation désignée du secteur public:**  
Les organisations figurant à l'annexe 1 du règlement sur les Normes d'accessibilité. Ces organisations comprennent, les universités, les collèges de technologie, les conseils d'administration et les organisations qui fournissent des services de transport public.

Cette catégorie englobe également les personnes handicapées et toutes les personnes handicapées figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

**+ Grande organisation** Une organisation privée ou à but non lucratif qui offre des biens, des services ou des installations au public ou à d'autres organisations et qui compte 50 employés ou plus en Ontario. Sont exclus le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative ou les organisations désignées du secteur public.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Tableau de classification des organisations

Les cinq catégories d'organisations :

- + Gouvernement de l'Ontario
- + Grande organisation
- + Petite organisation
- + Grande organisation
- + Petite organisation

**Petite organisation**

Une organisation privée ou à but non lucratif qui offre des biens, des services ou des installations au public ou à d'autres organisations et qui compte entre un et 49 employés en Ontario. Sont exclus le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative ou les organisations désignées du secteur public.

**Organisation désignée du secteur public:**  
Les organisations figurant à l'annexe 1 du règlement sur les Normes d'accessibilité. Ces organisations comprennent, les universités, les collèges de technologie, les conseils d'administration et les organisations qui fournissent des services de transport public.

Cette catégorie englobe également les personnes handicapées et toutes les personnes handicapées figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

**+ Petite organisation** Une organisation privée ou à but non lucratif qui offre des biens, des services ou des installations au public ou à d'autres organisations et qui compte entre un et 49 employés en Ontario. Sont exclus le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative ou les organisations désignées du secteur public.

## Page 4 / 54: Vidéo d'introduction

Ontario 
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle exige que les organisations et les entreprises fournissent des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. Offrir une formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles et la façon d'interagir avec les personnes handicapées constitue une exigence essentielle de la norme.

Le présent module est conçu pour aider les organisations et les entreprises à respecter les exigences en matière de formation de la norme.

**Transcription vidéo**  
Téléchargez une transcription écrite intégrale de cette vidéo.

Regardez cette vidéo à titre d'introduction à l'accessibilité des services à la clientèle et pour en comprendre l'importance.

## Vers l'accessibilité

### Formation pour un Ontario accessible

Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 4 / 54

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle exige que les organisations et les entreprises fournissent des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. Offrir une formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles et la façon d'interagir avec les personnes handicapées constitue une exigence essentielle de la norme.

Le présent module est conçu pour aider les organisations et les entreprises à respecter les exigences en matière de formation de la norme.

### Transcription vidéo

Téléchargez une transcription écrite intégrale de cette vidéo.

Regardez cette vidéo à titre d'introduction à l'accessibilité des services à la clientèle et pour en comprendre l'importance.

## Vers l'accessibilité – Formation pour un Ontario accessible

### Comment puis-je vous aider?

## Introduction à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle - Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

NARRATEUR :

Il est essentiel pour un fournisseur de services à la clientèle de communiquer ouvertement et de répondre aux besoins de ses clients pour offrir un excellent service à la clientèle à tous, y compris les personnes handicapées.

Les personnes handicapées font des affaires, magasinent et voyagent avec des amis et des membres de leur famille, comme tout le monde. Ce sont des personnes que vous servez, que vous pourriez appeler clients, membres, patients ou usagers.

Les services à la clientèle accessibles font référence à la nécessité de traiter chaque client avec le même égard et respect, de comprendre que ce ne sont pas tous les handicaps qui sont visibles, et que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents. Il s'agit simplement de trouver la meilleure façon de les servir.

Cela peut être aussi simple que de demander « Comment puis-je vous aider? » et d'effectuer des changements mineurs à vos pratiques.

Bon nombre d'entre nous seront aux prises avec un handicap temporaire ou permanent à un certain moment de leur vie. À l'heure actuelle, environ 1 personne sur 4 est en situation de handicap en Ontario, ce qui correspond à plus de 2,6 millions de personnes. On prévoit que ce nombre augmentera compte tenu du vieillissement de la population. Il en va de même pour les besoins en matière d'accessibilité.

En fait, on estime que d'ici 2031, le revenu des personnes handicapées et des personnes présentant un risque de le devenir représentera 40 % du revenu total de la population ontarienne. Ce revenu représente environ 536 milliards de dollars.

Avec un aussi grand pouvoir d'achat, il est essentiel pour les entreprises et les organisations de fournir une expérience de services à la clientèle accessibles. L'accessibilité est la bonne chose à faire et elle démontre une gestion intelligente de la part des organisations.

En apprenant comment répondre aux besoins des personnes handicapées, votre organisation peut attirer de nouveaux clients, fidéliser sa clientèle et améliorer ses services pour tout un chacun.

Au cours de ce module, vous obtiendrez des renseignements sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et sur la façon d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicap

[texte à l'écran :] [Logo de l'Ontario](#)

Développé par le gouvernement de l'Ontario

## Page 5 / 54: Sujets du module

Ontario 
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Sujets du module

- Qui doit être formé et quand?
- Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle
- Objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences
- Servir les personnes handicapées – Introduction
- Servir les personnes ayant divers types de handicaps
- Servir les personnes utilisant des animaux d'assistance
- Servir les personnes accompagnées d'une personne de soutien
- Personnes utilisant un appareil ou un accessoire fonctionnel
- Servir les personnes handicapées – À domicile ou au téléphone
- Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations
- Résumé



**Il faut compter environ de 30 à 40 minutes pour terminer le module.**

Vers l'accessibilité
[Avis de non-responsabilité](#)
[Retour au site web](#)
PAGE 5 / 54 

- Qui doit être formé et quand?
- Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle
- Objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences
- Servir les personnes handicapées – Introduction
- Servir les personnes ayant divers types de handicaps
- Servir les personnes utilisant des animaux d'assistance
- Servir les personnes accompagnées d'une personne de soutien
- Personnes utilisant un appareil ou un accessoire fonctionnel
- Servir les personnes handicapées – À domicile ou au téléphone
- Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations
- Résumé

**Il faut compter environ de 30 à 40 minutes pour terminer le module.**

## Page 6 / 54: Qui doit être formé et quand?

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Qui doit être formé et quand?

Les personnes ci-dessous doivent suivre une formation sur la prestation de services aux clients handicapés:

- tout employé et bénévole (poste rémunéré ou non, à temps plein, à temps partiel et poste contractuel);
- quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation (dont les gestionnaires, les cadres supérieurs, les administrateurs, les membres du conseil et les propriétaires);
- quiconque fournit des biens, des services ou des installations aux clients pour le compte de votre organisation (comme les centres de services externes ou les entreprises de gestion des installations).

La formation doit être suivie dès que possible lorsqu'une personne se joint au personnel ou aux bénévoles de votre organisation.

La formation doit également être offerte lorsque des changements sont apportés aux politiques sur l'accessibilité des services à la clientèle de votre organisation.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 6 / 54

Les personnes ci-dessous doivent suivre une formation sur la prestation de services aux clients handicapés:

- tout employé et bénévole (poste rémunéré ou non, à temps plein, à temps partiel et poste contractuel);
- quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation (dont les gestionnaires, les cadres supérieurs, les administrateurs, les membres du conseil et les propriétaires);
- quiconque fournit des biens, des services ou des installations aux clients pour le compte de votre organisation (comme les centres de services externes ou les entreprises de gestion des installations).

La formation doit être suivie dès que possible lorsqu'une personne se joint au personnel ou aux bénévoles de votre organisation.

La formation doit également être offerte lorsque des changements sont apportés aux politiques sur l'accessibilité des services à la clientèle de votre organisation.

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Qui doit être formé et quand?

Les personnes ci-dessous doivent suivre une formation sur la prestation de services aux clients handicapés:

- tout employé et bénévole (post
- quiconque participe à l'élabc
- quiconque fournit des biens,

**Installations**

Locaux ou espaces utilisés pour fournir un service, comme un stade ou une salle de réception. Il ne s'agit pas de la structure physique d'un bâtiment.

La formation doit être suivie dès que possible lorsqu'une personne se joint au personnel ou aux bénévoles de votre organisation.

La formation doit également être offerte lorsque des changements sont apportés aux politiques sur l'accessibilité des services à la clientèle de votre organisation.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 6 / 54

## Installations

Locaux ou espaces utilisés pour fournir un service, comme un stade ou une salle de réception. Il ne s'agit pas de la structure physique d'un bâtiment.

## Page 7 / 54: Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

Le présent module porte sur les sujets de formation exigés suivants:

- l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- un aperçu des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 7 / 54

Le présent module porte sur les sujets de formation exigés suivants:

- l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- un aperçu des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

Le présent module porte sur

- l'objet de la Loi de 2005 sur les handicapés de l'Ontario;
- un aperçu des exigences de la Loi de 2005 sur les handicapés de l'Ontario;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une [personne de soutien](#);
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux [installations](#) de votre organisation.

**Personne de soutien**  
 Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels et des besoins médicaux, ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.



Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Personne de soutien

Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels et des besoins médicaux, ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

Le présent module porte sur

- l'objet de la Loi de 2005 sur les handicapés de l'Ontario;
- un aperçu des exigences de la Loi de 2005 sur les handicapés de l'Ontario;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une [personne de soutien](#);
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux [installations](#) de votre organisation.

**Installation**  
 Locaux ou espaces utilisés pour fournir un service, comme un stade ou une salle de réception. Il ne s'agit pas de la structure physique d'un bâtiment.



Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Installation

Locaux ou espaces utilisés pour fournir un service, comme un stade ou une salle de réception. Il ne s'agit pas de la structure physique d'un bâtiment.

## Page 8 / 54: Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Les sujets sur lesquels doit porter la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

Les sujets de formation exigés ci-dessous sont propres à chaque organisation et ne sont pas abordés dans le présent module, mais vous devez connaître:

- les politiques de votre organisation sur la prestation de services à la clientèle accessibles;
- la manière d'utiliser tout matériel ou appareil que votre organisation met à la disposition du public et qui peut aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 8 / 54

Les sujets de formation exigés ci-dessous sont propres à chaque organisation et ne sont pas abordés dans le présent module, mais vous devez connaître:

- les politiques de votre organisation sur la prestation de services à la clientèle accessibles;
- la manière d'utiliser tout matériel ou appareil que votre organisation met à la disposition du public et qui peut aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées.

## Page 9 / 54: Objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (ou « la Loi ») est une loi provinciale. Son objectif est de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025, par l'élaboration et l'application de normes d'accessibilité.

**Normes d'accessibilité**

Les normes d'accessibilité sont les obligations juridiques que les organisations en Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées. Elles traitent des principaux aspects de la vie quotidienne, dont:

- le service à la clientèle;
- l'information et les communications;
- l'emploi;
- le transport;
- la conception des espaces publics.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 9 / 54

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (ou « la Loi ») est une loi provinciale. Son objectif est de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025, par l'élaboration et l'application de normes d'accessibilité.

## Normes d'accessibilité

Les normes d'accessibilité sont les obligations juridiques que les organisations en Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées. Elles traitent des principaux aspects de la vie quotidienne, dont:

- le service à la clientèle;
- l'information et les communications;
- l'emploi;
- le transport;
- la conception des espaces publics.

## Page 10 / 54: Objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Ontario 
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) pris en vertu de la Loi.

#### Qui doit se conformer?

Les normes doivent être respectées par:

- le [gouvernement de l'Ontario](#) et l'[Assemblée législative](#)
- toutes les [organisations désignées du secteur public](#), ce qui comprend les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes de transport en commun;
- les entreprises privées et les organisations sans but lucratif de l'Ontario qui comptent au moins un employé.

#### - Quelles sont les personnes considérées comme un client?

Toute personne qui accède aux biens, aux services ou aux [installations](#) de votre organisation peut être un client. Il peut s'agir de membres du public payeurs ou non et de personnes que votre organisation pourrait qualifier de clients, membres ou patients.

Les clients peuvent également être d'autres entreprises ou organisations (appelés aussi des [tiers](#)).

Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité    Retour au site web    PAGE 10 / 54

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) pris en vertu de la Loi.

### Qui doit se conformer?

Les normes doivent être respectées par:

- le [gouvernement de l'Ontario](#) et l'[Assemblée législative](#)

- toutes les organisations désignées du secteur public, ce qui comprend les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes de transport en commun;
- les entreprises privées et les organisations sans but lucratif de l'Ontario qui comptent au moins un employé.

### Quelles sont les personnes considérées comme un client?

Toute personne qui accède aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation peut être un client. Il peut s'agir de membres du public payeurs ou non et de personnes que votre organisation pourrait qualifier de clients, membres ou patients.

Les clients peuvent également être d'autres entreprises ou organisations (appelés aussi des tiers).

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11  
(Normes d'accessibilité intégrées)

**+ Quelles sont les personnes considérées comme un client?**

**Gouvernement de l'Ontario**  
Organe exécutif et directions opérationnelles du gouvernement, y compris tous les ministères du gouvernement de l'Ontario et le Cabinet du Premier ministre.

**Qui doit se conformer**  
Les normes doivent être respectées par :

- le [gouvernement de l'Ontario](#)
- toutes les [organisations désignées du secteur public](#) comprennent les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes de transport en commun;
- les entreprises privées et les organisations sans but lucratif de l'Ontario qui comptent au moins un employé.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 10 / 11

### Gouvernement de l'Ontario

Organe exécutif et directions opérationnelles du gouvernement, y compris tous les ministères du gouvernement de l'Ontario et le Cabinet du Premier ministre.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11  
(Normes d'accessibilité intégrées)

**+ Quelles sont les personnes considérées comme un client?**

**Assemblée législative**  
Bureaux de l'Assemblée législative de l'Ontario, y compris l'ensemble des bureaux des députés à l'Assemblée législative (MAL) et de leurs bureaux de circonscription, et les bureaux des personnes nommées sur adresse de l'Assemblée, comme le président de l'Assemblée législative de l'Ontario.

**Qui doit se conformer**  
Les normes doivent être respectées par :

- le [gouvernement de l'Ontario](#)
- toutes les [organisations désignées du secteur public](#) comprennent les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes de transport en commun;
- les entreprises privées et les organisations sans but lucratif de l'Ontario qui comptent au moins un employé.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 10 / 11

## Assemblée législative

Bureaux de l'Assemblée législative de l'Ontario, y compris l'ensemble des bureaux des députés à l'Assemblée législative (MAL) et de leurs bureaux de circonscription, et les bureaux des personnes nommées sur adresse de l'Assemblée, comme le président de l'Assemblée législative de l'Ontario.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées).

#### Organisations désignées du secteur public

Il s'agit des organisations figurant à l'annexe 1 (secteur parapublic) du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Ces organisations incluent les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public.

Le secteur public désigné englobe également toutes les municipalités et toutes les personnes ou organisations figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

#### Qui doit se conformer

Les normes doivent être respectées par :

- le gouvernement de l'Ontario;
- toutes les organisations désignées du secteur public, qui comprennent les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires de district et les organisations de transport en commun;
- les entreprises privées et les organisations sans but lucratif de l'Ontario qui comptent au moins un employé.

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

## Organisations désignées du secteur public

Il s'agit des organisations figurant à l'annexe 1 (secteur parapublic) du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Ces organisations incluent les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public.

Le secteur public désigné englobe également toutes les municipalités et toutes les personnes ou organisations figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées).

#### Installations

Locaux ou espaces utilisés pour fournir un service, comme un stade ou une salle de réception. Il ne s'agit pas de la structure physique d'un bâtiment.

Les clients peuvent également être d'autres entreprises ou organisations (appelés aussi des tiers).

#### Qui doit se conformer

Les normes doivent être respectées par :

- le gouvernement de l'Ontario;
- toutes les organisations désignées du secteur public, qui comprennent les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes de transport en commun;
- les entreprises privées et les organisations sans but lucratif de l'Ontario qui comptent au moins un employé.

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

## Installations

Locaux ou espaces utilisés pour fournir un service, comme un stade ou une salle de réception. Il ne s'agit pas de la structure physique d'un bâtiment.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11  
(Normes d'accessibilité intégrées)

**Qui doit se conformer**  
Les normes doivent être respectées par :

- le [gouvernement de l'Ontario](#)
- toutes les [organisations de l'Ontario](#) qui comprennent les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes de transport en commun;
- les entreprises privées et les organisations sans but lucratif de l'Ontario qui comptent au moins un employé.

**Tiers**  
Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.

**- Quelles sont les personnes qui accèdent à vos installations comme un client?**  
Les personnes qui accèdent aux biens, aux [installations](#) de votre organisation peuvent être un client. Il peut s'agir des membres du public payeurs ou des personnes que votre organisation pourrait qualifier de clients, membres ou patients.

Les clients peuvent également être d'autres entreprises ou organisations (appelés aussi des [tiers](#)).

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 11 / 54

## Tiers

Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.

## Page 11 / 54: Définition de handicap et vigilance aux obstacles

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Définition de handicap et vigilance aux obstacles

Saviez-vous qu'en Ontario, environ 1 personne sur 7 a un handicap? On prévoit que ce nombre augmentera compte tenu du vieillissement de la population. Il en va de même pour les besoins en matière d'accessibilité.

**Qui sont les personnes handicapées?**  
Lorsque nous songeons aux handicaps, nous avons tendance à penser à des personnes qui utilisent des fauteuils roulants et vivent avec des handicaps physiques visibles et évidents. Toutefois, les handicaps peuvent également être non visibles. Nous ne pouvons pas toujours savoir qui est handicapé. Un handicap peut être temporaire ou permanent, et bon nombre d'entre nous seront aux prises avec un handicap à un certain moment de notre vie.



Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 11 / 54

Saviez-vous qu'en Ontario, environ 1 personne sur 7 a un handicap? On prévoit que ce nombre augmentera compte tenu du vieillissement de la population. Il en va de même pour les besoins en matière d'accessibilité.

## Qui sont les personnes handicapées?

Lorsque nous songeons aux handicaps, nous avons tendance à penser à des personnes qui utilisent des fauteuils roulants et vivent avec des handicaps physiques visibles et évidents. Toutefois, les handicaps peuvent également être non visibles. Nous ne pouvons pas toujours savoir qui est handicapé. Un handicap peut être temporaire ou permanent, et bon nombre d'entre nous seront aux prises avec un handicap à un certain moment de notre vie.

## Page 12 / 54: Définition de handicap et vigilance aux obstacles

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Définition de handicap et vigilance aux obstacles

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario utilise la même définition de handicap que le Code des droits de la personne de l'Ontario, qui comprend la cécité, la surdité, la mutité, la déficience intellectuelle, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux.

#### Faire preuve de vigilance face aux obstacles à l'accessibilité

Certaines personnes considèrent les handicaps comme étant les obstacles, mais dans les faits, c'est l'environnement qui présente des obstacles.

Lorsque vous pensez à l'accessibilité, il importe d'être conscient des obstacles visibles et invisibles. Par exemple, des obstacles physiques ou structurels, comme des escaliers ou des entrées de portes, viennent souvent d'abord à l'esprit. Toutefois, il arrive qu'un certain processus ou une politique particulière puisse involontairement créer des obstacles. Fournir des renseignements dans un format qui n'est pas accessible à tous constitue un autre exemple d'obstacle possible.

**Les obstacles attitudinaux** découlent de la façon dont les personnes réfléchissent ou se comportent. Ils peuvent être fondés sur des stéréotypes ou simplement être dus à un manque de compréhension. Toutefois, nous avons le pouvoir de changer notre attitude et la façon dont nous agissons.

[Vers l'accessibilité](#)
[Avis de non-responsabilité](#)
[Retour au site web](#)
PAGE 

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario utilise la même définition de handicap que le Code des droits de la personne de l'Ontario, qui comprend la cécité, la surdité, la mutité, la déficience intellectuelle, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux.

### Faire preuve de vigilance face aux obstacles à l'accessibilité

Certaines personnes considèrent les handicaps comme étant les obstacles, mais dans les faits, c'est l'environnement qui présente des obstacles.

Lorsque vous pensez à l'accessibilité, il importe d'être conscient des obstacles visibles et invisibles. Par exemple, des obstacles physiques ou structurels, comme des escaliers ou des entrées de portes, viennent souvent d'abord à l'esprit. Toutefois, il arrive qu'un certain processus ou une politique particulière puisse involontairement créer des obstacles. Fournir des renseignements dans un format qui n'est pas accessible à tous constitue un autre exemple d'obstacle possible.

**Les obstacles attitudinaux** découlent de la façon dont les personnes réfléchissent ou se comportent. Ils peuvent être fondés sur des stéréotypes ou simplement être dus à un manque de compréhension. Toutefois, nous avons le pouvoir de changer notre attitude et la façon dont nous agissons.

## Page 13 / 54: Vérification des connaissances no 1

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Vérification des connaissances no 1

Lequel des énoncés suivants au sujet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario est faux? Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

- A** Les normes d'accessibilité s'appliquent aux entreprises privées, aux organisations sans but lucratif ainsi qu'aux organisations désignées du secteur public de l'ensemble de l'Ontario.
- B** Seuls les handicaps physiques sont inclus dans la définition de « handicap » en vertu de la Loi.
- C** Les normes d'accessibilité sont les obligations juridiques que les organisations en Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées.
- D** L'objectif de la Loi est de rendre la province de l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025.

**SOUMETTRE**

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 13 / 54

Lequel des énoncés suivants au sujet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario est faux? Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

A - Les normes d'accessibilité s'appliquent aux entreprises privées, aux organisations sans but lucratif ainsi qu'aux organisations désignées du secteur public de l'ensemble de l'Ontario.

B - Seuls les handicaps physiques sont inclus dans la définition de « handicap » en vertu de la Loi.

C - Les normes d'accessibilité sont les obligations juridiques que les organisations en Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées.

D - L'objectif de la Loi est de rendre la province de l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025.

### SOUMETTRE

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Vérification des connaissances no 1

Lequel des énoncés suivants au sujet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario est faux? Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

- A** Les normes d'accessibilité s'appliquent aux entreprises privées, aux organisations sans but lucratif ainsi qu'aux organisations désignées du secteur public de l'ensemble de l'Ontario.
- B** Seuls les handicaps physiques sont inclus dans la définition de « handicap » en vertu de la Loi.
- C** Les normes d'accessibilité sont les obligations juridiques que les organisations en Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées.
- D** L'objectif de la Loi est de rendre la province de l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025.

**SOUMETTRE**



C'est la bonne réponse.

La Loi utilise la même définition de handicap que le Code des droits de la personne de l'Ontario, qui comprend la cécité, la surdité, la mutité, la d ficiency intellectuelle, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux.

**CONTINUER**

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 13 / 54

B

**C'est la bonne réponse.**

La Loi utilise la même définition de handicap que le Code des droits de la personne de l'Ontario, qui comprend la cécité, la surdité, la mutité, la déficience intellectuelle, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux.

**CONTINUER**

A, C, D

**Désolé, ce n'est pas la bonne réponse.**

La Loi utilise la même définition de handicap que le Code des droits de la personne de l'Ontario, qui comprend la cécité, la surdité, la mutité, la déficience intellectuelle, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux.

**CONTINUER****Réessayer**

## Page 14 / 54: Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences**

Satisfaire aux exigences ci-dessous prépare votre organisation à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

- 1 Élaborer des politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle**
  - Mettre en place des politiques sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées selon les exigences de la norme.
  - Déployer des efforts raisonnables pour que ces politiques soient compatibles avec les principes [d'autonomie](#), de [dignité](#), [d'intégration](#) et [d'égalité des chances](#).
  - Toutes les organisations désignées du secteur public, les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus doivent consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit et les fournir sur demande.
- 2 Tenir compte du handicap d'une personne lorsque vous communiquez avec elle**
  - Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 14 / 54

Satisfaire aux exigences ci-dessous prépare votre organisation à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

### 1. Élaborer des politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Mettre en place des politiques sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées selon les exigences de la norme.
- Déployer des efforts raisonnables pour que ces politiques soient compatibles avec les principes [d'autonomie](#), de [dignité](#), [d'intégration](#) et [d'égalité des chances](#).
- Toutes les organisations désignées du secteur public, les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus doivent consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit et les fournir sur demande.

### 2. Tenir compte du handicap d'une personne lorsque vous communiquez avec elle

- Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

Satisfaire aux exigences ci-dessous prépare votre organisation à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

- Élaborer des politiques**
  - Mettre en place des politiques pour les personnes handicapées selon les principes d'accessibilité.
  - Déployer des efforts raisonnables pour assurer l'accessibilité des services.
  - Toutes les organisations comptant 50 employés ou plus doivent consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit et les fournir sur demande.

**Autonomie**

Fait pour une personne handicapée de pouvoir faire les choses par elle-même sans l'aide ou l'ingérence inutile des autres.

- Tenir compte du handicap d'une personne lorsque vous communiquez avec elle**
  - Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Autonomie

Fait pour une personne handicapée de pouvoir faire les choses par elle-même sans l'aide ou l'ingérence inutile des autres.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

Satisfaire aux exigences ci-dessous prépare votre organisation à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

- Élaborer des politiques**
  - Mettre en place des politiques pour les personnes handicapées selon les principes d'accessibilité.
  - Déployer des efforts raisonnables pour assurer l'accessibilité des services.
  - Toutes les organisations comptant 50 employés ou plus doivent consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit et les fournir sur demande.

**Dignité**

Fait de traiter les personnes handicapées comme des clients précieux qui méritent un service efficace et complet, plutôt que de les traiter comme si elles étaient moins importantes.

- Tenir compte du handicap d'une personne lorsque vous communiquez avec elle**
  - Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Dignité

Fait de traiter les personnes handicapées comme des clients précieux qui méritent un service efficace et complet, plutôt que de les traiter comme si elles étaient moins importantes.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

Satisfaire aux exigences ci-dessous prépare votre organisation à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

- 1 Élaborer des politiques**
  - Mettre en place des politiques pour les personnes handicapées selon les principes d'accessibilité.
  - Déployer des efforts raisonnables pour assurer l'accessibilité des services, des biens, des services ou installations en tenant compte des principes d'autonomie, de dignité et de confidentialité.
  - Toutes les organisations comptant 50 employés ou plus doivent avoir une politique écrite et les fournir sur demande.
- 2 Tenir compte du handicap d'une personne lorsque vous communiquez avec elle**
  - Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

**Intégration**  
Fait d'offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées aient accès aux mêmes services, les utilisent et en profitent, de la même façon ou de façon similaire et au même endroit que les autres clients, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire pour leur permettre d'accéder aux biens, services ou installations offerts.

**Clientèle**  
aux personnes  
es principes  
tions sans but lucratif  
entèle accessibles par

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Intégration

Fait d'offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées aient accès aux mêmes services, les utilisent et en profitent, de la même façon ou de façon similaire et au même endroit que les autres clients, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire pour leur permettre d'accéder aux biens, services ou installations offerts.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

Satisfaire aux exigences ci-dessous prépare votre organisation à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

- 1 Élaborer des politiques**
  - Mettre en place des politiques pour les personnes handicapées selon les principes d'accessibilité.
  - Déployer des efforts raisonnables pour assurer l'accessibilité des services, des biens, des services ou installations en tenant compte des principes d'autonomie, de dignité et de confidentialité.
  - Toutes les organisations comptant 50 employés ou plus doivent avoir une politique écrite et les fournir sur demande.
- 2 Tenir compte du handicap d'une personne lorsque vous communiquez avec elle**
  - Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

**Égalité des chances**  
Fait pour les personnes handicapées d'avoir les mêmes possibilités que les autres d'avoir accès aux biens, services ou installations, de les utiliser et d'en profiter. Elles n'ont pas à accepter un service, une qualité ou une commodité moindres.

**Clientèle**  
aux personnes  
es principes  
tions sans but lucratif  
entèle accessibles par

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Égalité des chances

Fait pour les personnes handicapées d'avoir les mêmes possibilités que les autres d'avoir accès aux biens, services ou installations, de les utiliser et d'en profiter. Elles n'ont pas à accepter un service, une qualité ou une commodité moindres.

## Page 15 / 54: Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

**3 Permettre l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'elles ont accès à vos biens, à vos services ou à vos [installations](#).
- Déterminer la disponibilité, le cas échéant, d'autres mesures utiles que votre organisation offre aux personnes handicapées pour accéder à vos biens, vos services ou vos installations.

**4 Accepter les animaux d'assistance**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance dans des lieux ouverts au public ou à des [tiers](#).
- Dans les cas où une autre loi interdit la présence de l'animal, offrir à la personne une autre façon d'accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 

### 3. Permettre l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'elles ont accès à vos biens, à vos services ou à vos [installations](#).
- Déterminer la disponibilité, le cas échéant, d'autres mesures utiles que votre organisation offre aux personnes handicapées pour accéder à vos biens, vos services ou vos installations.

### 4. Accepter les animaux d'assistance

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance dans des lieux ouverts au public ou à des [tiers](#).
- Dans les cas où une autre loi interdit la présence de l'animal, offrir à la personne une autre façon d'accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

**3 Permettre l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels lorsqu'elles reçoivent un service.
- Déterminer la disponibilité des appareils et accessoires fonctionnels pour les personnes handicapées.

**4 Accepter les animaux d'assistance**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
- Dans les cas où une autre loi interdit la présence de l'animal, offrir à la personne une autre façon d'accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations.

**Installations**  
Locaux ou espaces utilisés pour fournir un service, comme un stade ou une salle de réception. Il ne s'agit pas de la structure physique d'un bâtiment.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Installations

Locaux ou espaces utilisés pour fournir un service, comme un stade ou une salle de réception. Il ne s'agit pas de la structure physique d'un bâtiment.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

**3 Permettre l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels lorsqu'elles reçoivent un service.
- Déterminer la disponibilité des appareils et accessoires fonctionnels pour les personnes handicapées.

**4 Accepter les animaux d'assistance**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
- Dans les cas où une autre loi interdit la présence de l'animal, offrir à la personne une autre façon d'accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations.

**Tiers**  
Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Tiers

Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.

## Page 16 / 54: Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences**

**5 Permettre la présence de personnes de soutien**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs personnes de soutien dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
- Si votre organisation exige des droits d'entrée ou des frais, informer la personne à l'avance, le cas échéant, qu'elle devra payer des droits d'entrée pour une personne de soutien.
- Dans le cas où votre organisation pourrait **exiger**, dans certaines situations, qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des questions de santé ou de sécurité, la décision doit être prise après avoir consulté la personne et examiné les données probantes disponibles. S'il est déterminé qu'une personne de soutien est requise, faire grâce des frais ou des tarifs pour cette personne, le cas échéant.

**6 Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services**

- Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou des services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement (par exemple, un ascenseur ou des toilettes accessibles).
- L'avis doit indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 16 / 54

### 5. Permettre la présence de personnes de soutien

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs personnes de soutien dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
- Si votre organisation exige des droits d'entrée ou des frais, informer la personne à l'avance, le cas échéant, qu'elle devra payer des droits d'entrée pour une personne de soutien.
- Dans le cas où votre organisation pourrait **exiger**, dans certaines situations, qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des questions de santé ou de sécurité, la décision doit être prise après avoir consulté la personne et examiné les données probantes disponibles. S'il est déterminé qu'une personne de soutien est requise, faire grâce des frais ou des tarifs pour cette personne, le cas échéant.

### 6. Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services

- Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou des services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement (par exemple, un ascenseur ou des toilettes accessibles).
- L'avis doit indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

### 5 Permettre la présence de personnes de soutien

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs personnes de soutien dans des lieux ouverts au public ou à destination du public.
- Si votre organisation exige qu'elle devra payer des frais, le cas échéant, la personne handicapée soit avisée à l'avance et la décision doit être prise déterminé qu'une personne de soutien est le cas échéant.
- Dans le cas où votre organisation exige qu'elle devra payer des frais, le cas échéant, la personne handicapée soit avisée à l'avance et la décision doit être prise déterminé qu'une personne de soutien est le cas échéant.

**Personne de soutien**  
Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels et des besoins médicaux, ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

### 6 Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services

- Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou des services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement (par exemple, un ascenseur ou des toilettes accessibles).
- L'avis doit indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Personne de soutien

Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels et des besoins médicaux, ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

### 5 Permettre la présence de personnes de soutien

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs personnes de soutien dans des lieux ouverts au public ou à destination du public.
- Si votre organisation exige qu'elle devra payer des frais, le cas échéant, la personne handicapée soit avisée à l'avance et la décision doit être prise déterminé qu'une personne de soutien est le cas échéant.
- Dans le cas où votre organisation exige qu'elle devra payer des frais, le cas échéant, la personne handicapée soit avisée à l'avance et la décision doit être prise déterminé qu'une personne de soutien est le cas échéant.

**Tiers**  
Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.

### 6 Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services

- Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou des services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement (par exemple, un ascenseur ou des toilettes accessibles).
- L'avis doit indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 1 / 1

## Tiers

Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.

## Page 17 / 54: Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences**

**7 Inviter les clients à faire part de leur rétroaction**

- Mettre en place un processus qui permet à votre organisation de recevoir les observations des clients sur la façon dont votre organisation fournit des services à la clientèle aux personnes handicapées et d'y répondre, y compris les mesures qui seront prises si une plainte est formulée.
- Rendre les renseignements sur le processus de rétroaction accessibles au public.
- Veiller à ce que votre processus de rétroaction soit accessible en fournissant des [formats accessibles](#) ou des [aides à la communication](#) sur demande.

**8 Former vos employés et d'autres membres du personnel**

- Former tous les employés et les bénévoles sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Toutes les organisations désignées du secteur public, les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus doivent conserver un dossier de la formation fournie.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 17 / 54

### 7. Inviter les clients à faire part de leur rétroaction

- Mettre en place un processus qui permet à votre organisation de recevoir les observations des clients sur la façon dont votre organisation fournit des services à la clientèle aux personnes handicapées et d'y répondre, y compris les mesures qui seront prises si une plainte est formulée.
- Rendre les renseignements sur le processus de rétroaction accessibles au public.
- Veiller à ce que votre processus de rétroaction soit accessible en fournissant des [formats accessibles](#) ou des [aides à la communication](#) sur demande.

### 8. Former vos employés et d'autres membres du personnel

- Former tous les employés et les bénévoles sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Toutes les organisations désignées du secteur public, les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus doivent conserver un dossier de la formation fournie.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

**7 Inviter les clients à faire part de leur rétroaction**

- Mettre en place un processus pour recueillir les rétroactions des clients sur les services à la clientèle des personnes handicapées et d'y répondre, y compris les personnes handicapées.
- Rendre les renseignements accessibles.
- Veiller à ce que votre processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées.

**8 Former vos employés**

- Former tous les employés et les bénévoles sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Toutes les organisations désignées du secteur public, les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus doivent conserver un dossier de la formation fournie.

**Format accessible**

Formats qui remplacent les formats imprimés classiques et qui sont accessibles aux personnes handicapées. Les formats accessibles peuvent inclure les gros caractères, les formats enregistrés audio et électroniques, et le braille.

[Formats accessibles](#) ou [Formats accessibles](#)

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

## Format accessible

Formats qui remplacent les formats imprimés classiques et qui sont accessibles aux personnes handicapées. Les formats accessibles peuvent inclure les gros caractères, les formats enregistrés audio et électroniques, et le braille.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Les exigences

**7 Inviter les clients à faire part de leur rétroaction**

- Mettre en place un processus pour recueillir les rétroactions des clients sur les services à la clientèle des personnes handicapées et d'y répondre, y compris les personnes handicapées.
- Rendre les renseignements accessibles.
- Veiller à ce que votre processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées.

**8 Former vos employés**

- Former tous les employés et les bénévoles sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Toutes les organisations désignées du secteur public, les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus doivent conserver un dossier de la formation fournie.

**Aides à la communication**

Aides éventuellement nécessaires aux personnes handicapées pour accéder à l'information. Ces aides peuvent inclure du langage clair, un interprète gestuel, ainsi que la lecture à voix haute de l'information pour les personnes avec une basse vision, l'ajout de sous-titres aux vidéos ou le recours aux notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante.

[Formats accessibles](#) ou [Formats accessibles](#)

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

## Aides à la communication

Aides éventuellement nécessaires aux personnes handicapées pour accéder à l'information. Ces aides peuvent inclure du langage clair, un interprète gestuel, ainsi que la lecture à voix haute de l'information pour les personnes avec une basse vision, l'ajout de sous-titres aux vidéos ou le recours aux notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante.

## Page 18 / 54: Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Les organisations suivantes doivent respecter des exigences en matière de production de documents:

- le [gouvernement de l'Ontario](#) et [l'Assemblée législative](#);
- toutes les [organisations désignées du secteur public](#);
- les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 18 / 54

Les organisations suivantes doivent respecter des exigences en matière de production de documents:

- le [gouvernement de l'Ontario](#) et [l'Assemblée législative](#);
- toutes les [organisations désignées du secteur public](#);
- les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Les organisations suivantes doivent respecter des exigences en matière de production de documents:

- le [gouvernement de l'Ontario](#) et [l'Assemblée législative](#);
- toutes les [organisations désignées du secteur public](#);
- les entreprises et les organisations sans but lucratif comptant 50 employés ou plus.

**Gouvernement de l'Ontario**  
Organe exécutif et directions opérationnelles du gouvernement, y compris tous les ministères du gouvernement de l'Ontario et le Cabinet du Premier ministre.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 18 / 54

### Gouvernement de l'Ontario

Organe exécutif et directions opérationnelles du gouvernement, y compris tous les ministères du gouvernement de l'Ontario et le Cabinet du Premier ministre.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de contenu

Les organisations suivantes sont soumises aux exigences en matière de production de contenu :

- le [gouvernement de l'Ontario](#)
- toutes les [organisations désignées du secteur public](#)
- les entreprises et les organisations comptant 50 employés ou plus.

**Assemblée législative**  
Bureaux de l'Assemblée législative de l'Ontario, y compris l'ensemble des bureaux des députés à l'Assemblée législative (MAL) et de leurs bureaux de circonscription, et les bureaux des personnes nommées sur adresse de l'Assemblée, comme le président de l'Assemblée législative de l'Ontario.

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

### Assemblée législative

Bureaux de l'Assemblée législative de l'Ontario, y compris l'ensemble des bureaux des députés à l'Assemblée législative (MAL) et de leurs bureaux de circonscription, et les bureaux des personnes nommées sur adresse de l'Assemblée, comme le président de l'Assemblée législative de l'Ontario.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de contenu

Les organisations suivantes sont soumises aux exigences en matière de production de contenu :

- le [gouvernement de l'Ontario](#)
- toutes les [organisations désignées du secteur public](#)
- les entreprises et les organisations comptant 50 employés ou plus.

**Organisations désignées du secteur public**  
Il s'agit des organisations figurant à l'annexe 1 (secteur parapublic) du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Ces organisations incluent les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public.  
Le secteur public désigné englobe également toutes les municipalités et toutes les personnes ou organisations figurant à la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 pris en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario.

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

### Organisations désignées du secteur public

Il s'agit des organisations figurant à l'annexe 1 (secteur parapublic) du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Ces organisations incluent les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport public.

## Page 19 / 54: Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Ces organisations doivent:

- 1 Consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit:
  - informer les clients que ce ou ces documents de politique sont mis à la disposition du public sur demande, par exemple, en affichant un avis dans une zone de circulation intense ou sur un site Web;
  - fournir le ou les documents dans un [format accessible](#) ou des [aides à la communication](#), le cas échéant, rapidement et sans frais supplémentaires;
- 2 Conserver un dossier de la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle fournie, y compris un résumé du contenu, les moments où la formation doit être fournie, le nombre de personnes formées et les dates de séances de formation.

 **Conseils au sujet de la présentation des documents** 

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 19 / 54

Ces organisations doivent:

1. Consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit:
  - informer les clients que ce ou ces documents de politique sont mis à la disposition du public sur demande, par exemple, en affichant un avis dans une zone de circulation intense ou sur un site Web;
  - fournir le ou les documents dans un [format accessible](#) ou des [aides à la communication](#), le cas échéant, rapidement et sans frais supplémentaires;
2. Conserver un dossier de la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle fournie, y compris un résumé du contenu, les moments où la formation doit être fournie, le nombre de personnes formées et les dates de séances de formation.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Ces organisations do

 **Conseils au sujet de la présentation des documents** 

- Les politiques peuvent prendre la forme d'une série de documents distincts ou être combinés dans un seul document de politique.
- Assurez-vous de connaître la procédure de votre organisation pour examiner une demande concernant le ou les documents de politique.
- Collaborer avec le client pour trouver un format qui lui est accessible.
- Si le client demande de gros caractères, établir clairement ce que l'expression « gros caractères » signifie pour lui. Pour certains, il peut s'agir d'une police de type Arial de 18 points, alors que d'autres nécessitent des caractères plus gros.

1 Consigner leurs politiques de services à la clientèle accessibles par écrit:
 

- informer les clients que ce ou ces documents de politique sont mis à la disposition du public sur demande, par exemple, en affichant un avis dans une zone de circulation intense ou sur un site Web;
- fournir le ou les documents dans un [format accessible](#) ou des [aides à la communication](#), le cas échéant, rapidement et sans frais supplémentaires;

2 Conserver un dossier de la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle fournie, y compris un résumé du contenu, les moments où la formation doit être fournie, le nombre de personnes formées et les dates de séances de formation.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 19 / 54

## Conseils au sujet de la présentation des documents

- Les politiques peuvent prendre la forme d'une série de documents distincts ou être combinés dans un seul document de politique.
- Assurez-vous de connaître la procédure de votre organisation pour examiner une demande concernant le ou les documents de politique.
- Collaborer avec le client pour trouver un format qui lui est accessible.
- Si le client demande de gros caractères, établir clairement ce que l'expression « gros caractères » signifie pour lui. Pour certains, il peut s'agir d'une police de type Arial de 18 points, alors que d'autres nécessitent des caractères plus gros.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Ces organisations doivent:

- 1 Consigner leurs politiques clientèles accessibles par :
  - informer les clients que les documents de politique sont disponibles en disposition du public, par exemple, en affichant de circulation intense
  - fournir le ou les documents dans un [format accessible](#) ou des [aides à la communication](#), le cas échéant, rapidement et sans frais supplémentaires;

**Format accessible**

Formats qui remplacent les formats imprimés classiques et qui sont accessibles aux personnes handicapées. Les formats accessibles peuvent inclure les gros caractères, les formats enregistrés audio et électroniques, et le braille.

 **Conseils au sujet de la présentation des documents** 

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 1 / 1

## Format accessible

Formats qui remplacent les formats imprimés classiques et qui sont accessibles aux personnes handicapées. Les formats accessibles peuvent inclure les gros caractères, les formats enregistrés audio et électroniques, et le braille.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle – Exigences en matière de production de documents

Ces organisations doivent:

- 1 Consigner leurs politiques clientèles accessibles par :
  - informer les clients que les documents de politique sont disponibles en disposition du public, par exemple, en affichant de circulation intense
  - fournir le ou les documents dans un [format accessible](#) ou des [aides à la communication](#), le cas échéant, rapidement et sans frais supplémentaires;

**Aides à la communication**

Aides éventuellement nécessaires aux personnes handicapées pour accéder à l'information. Ces aides peuvent inclure du langage clair, un interprète gestuel, ainsi que la lecture à voix haute de l'information pour les personnes avec une basse vision, l'ajout de sous-titres aux vidéos ou le recours aux notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante.

 **Conseils au sujet de la présentation des documents** 

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 1 / 1

## Aides à la communication

Aides éventuellement nécessaires aux personnes handicapées pour accéder à l'information. Ces aides peuvent inclure du langage clair, un interprète gestuel, ainsi que la lecture à voix haute de l'information pour les personnes avec une basse vision, l'ajout de sous-titres aux vidéos ou le recours aux notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante.

## Page 20 / 54: Vérification des connaissances no 2

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Vérification des connaissances no 2

**Lequel des énoncés suivants constitue une exigence des normes de service à la clientèle?**  
Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

**A** Établir des politiques sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées.

**B** Fournir une formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles à tous les employés et bénévoles, à quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation et à quiconque fournit des biens, des services ou des installations au nom de votre organisation.

**C** Mettre en place un processus qui permet à votre organisation de recevoir les observations des clients sur la façon dont votre organisation fournit des services à la clientèle aux personnes handicapées et d'y répondre, y compris les mesures qui seront prises si une plainte est formulée.

**D** Toutes ces réponses.

**SOUMETTRE**

Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 20 / 54

**Lequel des énoncés suivants constitue une exigence des normes de service à la clientèle?** Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

A - Établir des politiques sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées.

B - Fournir une formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles à tous les employés et bénévoles, à quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation et à quiconque fournit des biens, des services ou des installations au nom de votre organisation.

C - Mettre en place un processus qui permet à votre organisation de recevoir les observations des clients sur la façon dont votre organisation fournit des services à la clientèle aux personnes handicapées et d'y répondre, y compris les mesures qui seront prises si une plainte est formulée.

D - Toutes ces réponses.

**SOUMETTRE**



**D**

**Bonne réponse.**

Toutes les réponses ci-dessus sont des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

**CONTINUER**



**A, B, C**

**Désolé, ce n'est pas la bonne réponse.**

Toutes les réponses ci-dessus sont des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

**CONTINUER**

**Réessayer**

## Page 21 / 54: Servir les personnes handicapées

Ontario 
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Servir les personnes handicapées

Pour offrir un excellent service à la clientèle à tous, il est essentiel de communiquer ouvertement et de répondre aux besoins de ses clients.

Pour offrir des services à la clientèle accessible, il faut:

- éviter de supposer ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire en raison de son handicap;
- veiller à ce que chacun se sente bienvenu et inclus;
- comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents.

La prestation de services aux personnes handicapées nécessite également savoir faire preuve de sensibilité et de respect. Faire attention au langage et à la terminologie employée constitue un bon point de départ.



**Sachez utiliser les mots appropriés**

Examinons maintenant les bonnes pratiques et des conseils sur la matière de service aux personnes ayant divers types de handicaps.

Vers l'accessibilité
PAGE

Pour offrir un excellent service à la clientèle à tous, il est essentiel de communiquer ouvertement et de répondre aux besoins de ses clients.

Pour offrir des services à la clientèle accessible, il faut:

- éviter de supposer ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire en raison de son handicap;
- veiller à ce que chacun se sente bienvenu et inclus;
- comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents.

La prestation de services aux personnes handicapées nécessite également savoir faire preuve de sensibilité et de respect. Faire attention au langage et à la terminologie employée constitue un bon point de départ.

Examinons maintenant les bonnes pratiques et des conseils sur la matière de service aux personnes ayant divers types de handicaps.

Ontario 
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Servir les personnes handicapées

Pour offrir un excellent service à la clientèle à tous, il est essentiel de communiquer ouvertement et de répondre aux besoins de ses clients.

Pour offrir des services à la clientèle accessible, il faut:

- éviter de supposer ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire en raison de son handicap;
- veiller à ce que chacun se sente bienvenu et inclus;
- comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents.

La prestation de services aux personnes handicapées nécessite également savoir faire preuve de sensibilité et de respect. Faire attention au langage et à la terminologie employée constitue un bon point de départ.



**Sachez utiliser les mots appropriés**

Examinons maintenant les bonnes pratiques et des conseils sur la matière de service aux personnes ayant divers types de handicaps.

Vers l'accessibilité
PAGE

## Sachez utiliser les mots appropriés

- Choisissez «handicapé» plutôt que «incapable».
- Souvenez-vous de mettre l'accent sur la personne avant tout. Dites « personne handicapée » plutôt que « personne souffrant d'un handicap ».
- Faites référence au type précis de handicap lorsque c'est approprié; par exemple, personne ayant une déficience intellectuelle, personne aveugle ou ayant une perte de vision, ou personne utilisant un fauteuil roulant.
- Évitez les énoncés comme « victime de », « souffrant de », « confiné à un fauteuil roulant », « souffrant d'une déficience » ou « atteint d'une maladie ou d'un handicap ».

## Page 22 / 54: Personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite

Seules certaines personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite ont besoin d'un fauteuil roulant. Une personne ayant de l'arthrite peut utiliser une canne ou un ambulateur, alors qu'une personne ayant un problème pulmonaire ou cardiaque n'a pas forcément besoin d'une aide à la mobilité, mais peut avoir du mal à marcher sur de longues distances.

**Conseils:**

- Demandez avant d'aider. Souvent, les personnes ayant un handicap physique ont leurs propres méthodes pour faire les choses.
- Ne touchez ni ne déplacez l'équipement de la personne (comme un fauteuil roulant ou un ambulateur) sans qu'elle vous en donne l'autorisation.
- Si vous avez l'autorisation de déplacer le fauteuil roulant de la personne, ne la laissez pas dans une position malencontreuse, dangereuse ou indigne, comme face à un mur ou trop près d'une porte qui pourrait être ouverte.



Vers l'accessibilité    Avis de non-responsabilité    Retour au site web    PAGE 22 / 54

Seules certaines personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite ont besoin d'un fauteuil roulant. Une personne ayant de l'arthrite peut utiliser une canne ou un ambulateur, alors qu'une personne ayant un problème pulmonaire ou cardiaque n'a pas forcément besoin d'une aide à la mobilité, mais peut avoir du mal à marcher sur de longues distances.

### Conseils:

- Demandez avant d'aider. Souvent, les personnes ayant un handicap physique ont leurs propres méthodes pour faire les choses.
- Ne touchez ni ne déplacez l'équipement de la personne (comme un fauteuil roulant ou un ambulateur) sans qu'elle vous en donne l'autorisation.

- Si vous avez l'autorisation de déplacer le fauteuil roulant de la personne, ne la laissez pas dans une position malencontreuse, dangereuse ou indigne, comme face à un mur ou trop près d'une porte qui pourrait être ouverte.

## Page 23 / 54: Personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite

- Si vous avez besoin d'avoir une longue conversation avec une personne en fauteuil roulant ou en scooter, pensez à vous asseoir afin d'être au même niveau pour établir le contact visuel.
- Au besoin, informez votre client des caractéristiques d'accessibilité dans l'environnement immédiat (comme les portes automatiques, les toilettes accessibles, les ascenseurs ou les rampes d'accès).
- Soyez prévoyant et retirez tout objet qui risque de devenir une barrière physique, comme des boîtes laissées dans une allée.
- Si le comptoir de service de votre commerce est trop élevé pour qu'une personne utilisant un fauteuil roulant puisse voir par-dessus, déplacez-vous pour servir le client. Ayez une planchette à pince à portée de la main pour que la personne puisse remplir des formulaires ou apposer sa signature.
- Souvenez-vous qu'un handicap n'est pas toujours visible ou évident. Par exemple, une personne peut avoir du mal à demeurer debout pendant de longues périodes et peut demander à s'asseoir pendant qu'elle attend d'être servie.



[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 23 / 54

- Si vous avez besoin d'avoir une longue conversation avec une personne en fauteuil roulant ou en scooter, pensez à vous asseoir afin d'être au même niveau pour établir le contact visuel.
- Au besoin, informez votre client des caractéristiques d'accessibilité dans l'environnement immédiat (comme les portes automatiques, les toilettes accessibles, les ascenseurs ou les rampes d'accès).
- Soyez prévoyant et retirez tout objet qui risque de devenir une barrière physique, comme des boîtes laissées dans une allée.
- Si le comptoir de service de votre commerce est trop élevé pour qu'une personne utilisant un fauteuil roulant puisse voir par-dessus, déplacez-vous pour servir le client. Ayez une planchette à pince à portée de la main pour que la personne puisse remplir des formulaires ou apposer sa signature.
- Souvenez-vous qu'un handicap n'est pas toujours visible ou évident. Par exemple, une personne peut avoir du mal à demeurer debout pendant de longues périodes et peut demander à s'asseoir pendant qu'elle attend d'être servie.

## Page 24 / 54: Personnes ayant une perte de vision

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant une perte de vision

La perte de vision peut limiter la capacité d'une personne à lire des documents, à situer les repères ou à voir les dangers. Certaines personnes peuvent avoir recours à un chien-guide ou à une canne blanche, ou encore à une [personne de soutien](#), p. ex., un guide voyant, mais ce n'est pas toujours le cas.

Conseils

- Si vous savez qu'une personne a une perte de vision, ne supposez pas qu'elle ne peut pas vous voir. Certaines personnes, en dépit d'une vision faible, peuvent tout de même voir.
- Présentez-vous lorsque vous vous approchez et adressez-vous directement à la personne si elle est accompagnée.
- Demandez à la personne si elle souhaite que vous lui lisiez à haute voix un document, comme un menu ou une liste de frais.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 24 / 54

La perte de vision peut limiter la capacité d'une personne à lire des documents, à situer les repères ou à voir les dangers. Certaines personnes peuvent avoir recours à un chien-guide ou à une canne blanche, ou encore à une [personne de soutien](#), p. ex., un guide voyant, mais ce n'est pas toujours le cas.

### Conseils

- Si vous savez qu'une personne a une perte de vision, ne supposez pas qu'elle ne peut pas vous voir. Certaines personnes, en dépit d'une vision faible, peuvent tout de même voir.
- Présentez-vous lorsque vous vous approchez et adressez-vous directement à la personne si elle est accompagnée.
- Demandez à la personne si elle souhaite que vous lui lisiez à haute voix un document, comme un menu ou une liste de frais.

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant une perte de vision

La perte de vision peut limiter la capacité d'une personne à lire des documents, à situer les repères ou à voir les dangers. Certaines personnes peuvent avoir recours à un chien-guide ou à une canne blanche, ou encore à une [personne de soutien](#), p. ex., un guide voyant, mais ce n'est pas toujours le cas.

Personne de soutien

Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels et des besoins médicaux, ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

Conseils

- Si vous savez qu'une personne a une perte de vision, ne supposez pas qu'elle ne peut pas vous voir. Certaines personnes, en dépit d'une vision faible, peuvent tout de même voir.
- Présentez-vous lorsque vous vous approchez et adressez-vous directement à la personne si elle est accompagnée.
- Demandez à la personne si elle souhaite que vous lui lisiez à haute voix un document, comme un menu ou une liste de frais.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 24 / 54

## Personne de soutien

Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels et des besoins médicaux, ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

## Page 25 / 54: Personnes ayant une perte de vision

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant une perte de vision

- Lorsque vous donnez des indications ou des directives, soyez précis et descriptif (p. ex., « à deux pas devant vous » ou « à un mètre à votre gauche »). Ne dites pas « par ici » et ne pointez pas dans la direction indiquée.
- Offrez votre bras pour guider la personne au besoin. Si la personne accepte, guidez-la, mais sans tirer.
- Indiquez les points de repère ou d'autres détails pour orienter la personne dans l'environnement. Par exemple, si vous vous approchez de marches ou d'un obstacle, dites-le.
- Si vous devez laisser la personne seule, faites-le-lui savoir en l'avisant que vous serez de retour ou en disant au revoir.
- Ne laissez pas la personne au milieu d'une pièce; guidez-la plutôt vers un endroit confortable.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 25 / 54

- Lorsque vous donnez des indications ou des directives, soyez précis et descriptif (p. ex., « à deux pas devant vous » ou « à un mètre à votre gauche »). Ne dites pas « par ici » et ne pointez pas dans la direction indiquée.
- Offrez votre bras pour guider la personne au besoin. Si la personne accepte, guidez-la, mais sans tirer.
- Indiquez les points de repère ou d'autres détails pour orienter la personne dans l'environnement. Par exemple, si vous vous approchez de marches ou d'un obstacle, dites-le.
- Si vous devez laisser la personne seule, faites-le-lui savoir en l'avisant que vous serez de retour ou en disant au revoir.
- Ne laissez pas la personne au milieu d'une pièce; guidez-la plutôt vers un endroit confortable.

## Page 26 / 54: Personnes ayant une perte d'audition

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant une perte d'audition

Une personne peut avoir différentes formes de perte d'audition. Elle peut être sourde de naissance, devenue sourde, sourde oraliste ou malentendante. Cette terminologie sert à décrire les différents niveaux de handicaps auditifs ou le degré de perte ou de baisse de l'audition d'une personne.

Une personne ayant une perte d'audition peut utiliser une prothèse auditive, un dispositif d'amplification ou un chien-guide pour malentendants. Elle peut privilégier certaines méthodes de communication, comme le langage gestuel, la lecture sur les lèvres ou l'utilisation de stylo et papier.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 26 / 54

Une personne peut avoir différentes formes de perte d'audition. Elle peut être sourde de naissance, devenue sourde, sourde oraliste ou malentendante. Cette terminologie sert à décrire les différents niveaux de handicaps auditifs ou le degré de perte ou de baisse de l'audition d'une personne.

Une personne ayant une perte d'audition peut utiliser une prothèse auditive, un dispositif d'amplification ou un chien-guide pour malentendants. Elle peut privilégier certaines méthodes de communication, comme le langage gestuel, la lecture sur les lèvres ou l'utilisation de stylo et papier.

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant une perte d'audi

Une personne peut avoir différentes formes de perte d'audition. Elle peut être sourde, sourde oraliste ou malentendante. Cette terminologie sert à décrire les différents niveaux de handicaps auditifs ou le degré de perte ou de baisse de l'audition d'une personne.

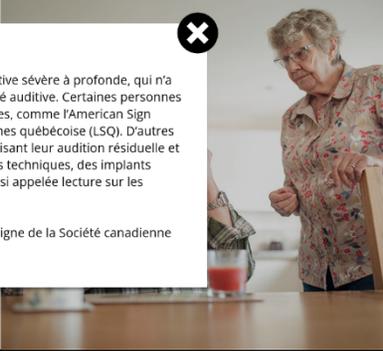
Une personne ayant une perte d'audition peut utiliser une prothèse auditive, un dispositif d'amplification ou un chien-guide pour malentendants. Elle peut privilégier certaines méthodes de communication, comme le langage gestuel, la lecture sur les lèvres ou l'utilisation de stylo et papier.

**Sourde de naissance**

Personne ayant une déficience auditive sévère à profonde, qui n'a presque plus ou plus du tout d'acuité auditive. Certaines personnes communiquent en langage des signes, comme l'American Sign Language (ASL) ou la langue des signes québécoise (LSQ). D'autres communiquent par la parole, en utilisant leur audition résiduelle et des appareils auditifs, des dispositifs techniques, des implants cochléaires ou la lecture labiale (aussi appelée lecture sur les lèvres).

[Définition adaptée du glossaire en ligne de la Société canadienne de l'ouïe]

✕



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 26 / 54

### Sourde de naissance

Personne ayant une déficience auditive sévère à profonde, qui n'a presque plus ou plus du tout d'acuité auditive. Certaines personnes communiquent en langage des signes, comme l'American Sign Language (ASL) ou la langue des signes québécoise (LSQ). D'autres communiquent par la parole, en utilisant leur audition résiduelle et des appareils auditifs, des dispositifs techniques, des implants cochléaires ou la lecture labiale (aussi appelée lecture sur les lèvres).

[Définition adaptée du glossaire en ligne de la Société canadienne de l'ouïe]

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes ayant une perte d'audition

Une personne peut avoir une perte d'audition. Elle peut être sourde, sourde oraliste ou sourde sourde. Cette terminologie sert à décrire les handicaps auditifs ou le degré de la perte de l'audition d'une personne.

Une personne ayant une perte d'audition peut utiliser une prothèse auditive, un chien-guide pour malentendants ou certaines méthodes de communication, comme le langage gestuel, la lecture sur les lèvres ou l'utilisation de stylo et papier.

**Devenue sourde**

Personne qui était entendante ou malentendante à la naissance et qui, graduellement ou soudainement, présente une déficience auditive profonde. Elle peut utiliser la parole avec des repères visuels, comme le sous-titrage ou la prise de notes informatisée, la lecture labiale (aussi appelée lecture sur les lèvres) ou le langage des signes.

[Définition adaptée du glossaire en ligne de la Société canadienne de l'ouïe]

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 1 / 1

### Devenue sourde

Personne qui était entendante ou malentendante à la naissance et qui, graduellement ou soudainement, présente une déficience auditive profonde. Elle peut utiliser la parole avec des repères visuels, comme le sous-titrage ou la prise de notes informatisée, la lecture labiale (aussi appelée lecture sur les lèvres) ou le langage des signes.

[Définition adaptée du glossaire en ligne de la Société canadienne de l'ouïe]

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes ayant une perte d'audition

Une personne peut avoir une perte d'audition. Elle peut être sourde, sourde oraliste ou sourde sourde. Cette terminologie sert à décrire les handicaps auditifs ou le degré de la perte de l'audition d'une personne.

Une personne ayant une perte d'audition peut utiliser une prothèse auditive, un chien-guide pour malentendants ou certaines méthodes de communication, comme le langage gestuel, la lecture sur les lèvres ou l'utilisation de stylo et papier.

**Sourde oraliste**

Personne ayant une déficience auditive sévère à profonde. La plupart des personnes sourdes oralistes communiquent par la parole, en utilisant leur audition résiduelle et des appareils auditifs, des dispositifs techniques, des implants cochléaires ou la lecture labiale (aussi appelée lecture sur les lèvres). Certaines communiquent en langage des signes.

[Définition adaptée du glossaire en ligne de la Société canadienne de l'ouïe]

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 1 / 1

### Sourde oraliste

Personne ayant une déficience auditive sévère à profonde. La plupart des personnes sourdes oralistes communiquent par la parole, en utilisant leur audition résiduelle et des appareils auditifs, des dispositifs techniques, des implants cochléaires ou la lecture labiale (aussi appelée lecture sur les lèvres). Certaines communiquent en langage des signes.

[Définition adaptée du glossaire en ligne de la Société canadienne de l'ouïe]

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes ayant une perte d'audition

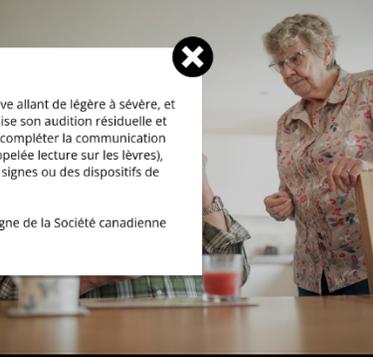
Une personne peut avoir une perte d'audition. Elle peut être sourde, sourde oraliste ou sourde aveugle. Cette terminologie sert à décrire les handicaps auditifs ou le manque de l'audition d'une personne.

Une personne ayant une perte d'audition peut utiliser une prothèse auditive, un chien-guide pour malentendants ou certaines méthodes de communication, comme le langage gestuel, la lecture sur les lèvres ou l'utilisation de stylo et papier.

### Malentendante

Personne ayant une déficience auditive allant de légère à sévère, et occasionnellement profonde. Elle utilise son audition résiduelle et communique par la parole. Elle peut compléter la communication en utilisant la lecture labiale (aussi appelée lecture sur les lèvres), des appareils auditifs, le langage des signes ou des dispositifs de communication.

[Définition adaptée du glossaire en ligne de la Société canadienne de l'ouïe]



Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 27 / 54

## Malentendante

Personne ayant une déficience auditive allant de légère à sévère, et occasionnellement profonde. Elle utilise son audition résiduelle et communique par la parole. Elle peut compléter la communication en utilisant la lecture labiale (aussi appelée lecture sur les lèvres), des appareils auditifs, le langage des signes ou des dispositifs de communication.

[Définition adaptée du glossaire en ligne de la Société canadienne de l'ouïe]

## Page 27 / 54: Personnes ayant une perte d'audition

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes ayant une perte d'audition

### Conseils :

- Lorsqu'une personne se présente comme ayant une perte d'audition, assurez-vous de lui faire face et de vous trouver dans un endroit bien éclairé pour que la personne vous voie clairement.
- Au besoin, attirez l'attention de la personne avant de lui parler en touchant doucement son épaule ou en lui faisant un signe de la main.
- Maintenez le contact visuel. Utilisez un langage corporel, des gestes et des expressions faciales qui faciliteront la communication.
- Si la personne porte un appareil auditif, veillez à limiter les bruits de fond ou déplacez-vous dans une zone plus calme.
- Ne supposez pas que la personne connaît le langage gestuel ou qu'elle lit sur les lèvres.
- Au besoin, demandez à la personne si une autre méthode de communication serait plus pratique (p. ex., l'utilisation d'un stylo et de papier).
- Si la personne a recours aux services d'un interprète gestuel, parlez directement à la personne et non à l'interprète. Par exemple, dites « Qu'aimeriez-vous avoir? » et non « Demandez-lui ce qu'elle aimerait avoir ».

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 27 / 54

### Conseils :

- Lorsqu'une personne se présente comme ayant une perte d'audition, assurez-vous de lui faire face et de vous trouver dans un endroit bien éclairé pour que la personne vous voie clairement.
- Au besoin, attirez l'attention de la personne avant de lui parler en touchant doucement son épaule ou en lui faisant un signe de la main.

- Maintenez le contact visuel. Utilisez un langage corporel, des gestes et des expressions faciales qui faciliteront la communication.
- Si la personne porte un appareil auditif, veillez à limiter les bruits de fond ou déplacez-vous dans une zone plus calme.
- Ne supposez pas que la personne connaît le langage gestuel ou qu'elle lit sur les lèvres.
- Au besoin, demandez à la personne si une autre méthode de communication serait plus pratique (p. ex., l'utilisation d'un stylo et de papier).
- Si la personne a recours aux services d'un interprète gestuel, parlez directement à la personne et non à l'interprète. Par exemple, dites « Qu'aimeriez-vous avoir? » et non « Demandez-lui ce qu'elle aimerait avoir ».

## Page 28 / 54: Vérification des connaissances no 3

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Vérification des connaissances no 3**

Yasmin, qui est sourde, s'approche du comptoir avec son amie. Yasmin veut poser des questions à John, le représentant du service à la clientèle. John salue Yasmin, qui lui signale qu'elle est sourde en faisant « non » de la tête et en pointant son oreille.

**Qu'est-ce que John devrait faire?**

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

**A** Regarder Yasmin et lui parler directement. Utiliser un papier et un stylo pour lui demander ce qu'il peut faire pour elle.

**B** Se tourner vers l'amie de Yasmin et lui demander comment il peut les aider. Tourner ensuite son attention à son écran d'ordinateur pour rechercher le renseignement. Pour économiser du temps, il poursuit la conversation avec Yasmin et son amie pendant qu'il recherche les renseignements demandés.

**C** Utiliser un papier et un crayon pour signaler à Yasmin qu'il ne sait pas comment communiquer avec elle et lui indiquer qu'elle devra revenir 20 minutes plus tard quand son supérieur sera de retour.

**D** Agiter la main pour la saluer et parler directement à Yasmin en la regardant, en s'assurant d'articuler clairement pour que Yasmin puisse lire sur ses lèvres.

**SOUMETTRE**

Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 28 / 54

Yasmin, qui est sourde, s'approche du comptoir avec son amie. Yasmin veut poser des questions à John, le représentant du service à la clientèle. John salue Yasmin, qui lui signale qu'elle est sourde en faisant « non » de la tête et en pointant son oreille.

### Qu'est-ce que John devrait faire?

Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

A - Regarder Yasmin et lui parler directement. Utiliser un papier et un stylo pour lui demander ce qu'il peut faire pour elle.

B - Se tourner vers l'amie de Yasmin et lui demander comment il peut les aider. Tourner ensuite son attention à son écran d'ordinateur pour rechercher le renseignement. Pour économiser du temps, il poursuit la conversation avec Yasmin et son amie pendant qu'il recherche les renseignements demandés

C - Utiliser un papier et un crayon pour signaler à Yasmin qu'il ne sait pas comment communiquer avec elle et lui indiquer qu'elle devra revenir 20 minutes plus tard quand son supérieur sera de retour.

D - Agiter la main pour la saluer et parler directement à Yasmin en la regardant, en s'assurant d'articuler clairement pour que Yasmin puisse lire sur ses lèvres.

## SOUMETTRE



A

### Bonne réponse.

Regardez Yasmin et lui parler directement. Assurez-vous que la personne peut voir votre visage en tout temps lorsque vous communiquez avec elle. Utilisez un papier et un stylo pour demander ce que vous pouvez faire pour elle et accordez-lui plus de temps, au besoin. Demandez toujours la méthode de communication que préfère la personne; ne supposez pas qu'elle peut lire sur les lèvres.

### CONTINUER



B, C, D

## Désolé, ce n'est pas la bonne réponse.

Regardez Yasmin et lui parler directement. Assurez-vous que la personne peut voir votre visage en tout temps lorsque vous communiquez avec elle. Utilisez un papier et un stylo pour demander ce que vous pouvez faire pour elle et accordez-lui plus de temps, au besoin. Demandez toujours la méthode de communication que préfère la personne; ne supposez pas qu'elle peut lire sur les lèvres.

## CONTINUER

## Réessayer

## Page 29 / 54: Personnes sourdes et aveugles

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes sourdes et aveugles

Une personne qui est sourde et aveugle a un certain degré de perte d'audition et de vision. Les personnes sourdes et aveugles sont souvent accompagnées d'un intervenant ou d'une personne de soutien professionnel pour faciliter la communication. Les intervenants pour les personnes sourdes et aveugles ont reçu une formation spéciale pour leur permettre de communiquer avec la personne en lui touchant les mains. Les personnes sourdes et aveugles peuvent également utiliser le braille, les gros caractères, un appareil auditif, un dispositif de grossissement, une canne ou un animal d'assistance.

**Conseils:**

- Adressez-vous à la personne directement et non à l'intervenant.
- Il est probable qu'une personne sourde et aveugle vous explique comment communiquer avec elle, ou qu'elle vous remette une carte d'assistance ou une note.
- Ne supposez pas que la personne peut ou ne peut pas faire certaines choses. Certaines personnes sourdes et aveugles ont un certain degré de vision et d'audition, et d'autres non.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 29 / 54

Une personne qui est sourde et aveugle a un certain degré de perte d'audition et de vision. Les personnes sourdes et aveugles sont souvent accompagnées d'un intervenant ou d'une personne de soutien professionnel pour faciliter la communication. Les intervenants pour les personnes sourdes et aveugles ont reçu une formation spéciale pour leur permettre de communiquer avec la personne en lui touchant les mains. Les personnes sourdes et aveugles peuvent également utiliser le braille, les gros caractères, un appareil auditif, un dispositif de grossissement, une canne ou un animal d'assistance.

### Conseils:

- Adressez-vous à la personne directement et non à l'intervenant.
- Il est probable qu'une personne sourde et aveugle vous explique comment communiquer avec elle, ou qu'elle vous remette une carte d'assistance ou une note.
- Ne supposez pas que la personne peut ou ne peut pas faire certaines choses. Certaines personnes sourdes et aveugles ont un certain degré de vision et d'audition, et d'autres non.

## Page 30 / 54: Personnes ayant troubles du langage ou de la parole

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant troubles du langage ou de la parole

Une paralysie cérébrale, un accident vasculaire cérébral, une perte de l'audition ou d'autres problèmes peuvent compliquer la prononciation des mots pour certaines personnes ou être à l'origine de troubles de l'élocution. Les personnes qui ont des troubles sévères peuvent avoir recours à un [tableau de communication](#) ou à d'autres appareils et accessoires fonctionnels.

**Conseils:**

- Ne supposez pas que la personne ne vous comprend pas parce qu'elle a de la difficulté à parler.
- Adressez-vous directement à votre cliente ou client et non à la personne de soutien.
- Dans la mesure du possible, posez des questions auxquelles on répond par « oui » ou par « non ».
- Si la personne utilise un appareil de communication, prenez un moment pour lire les instructions visibles de l'appareil.
- Faites preuve de patience. N'interrompez pas votre client et ne finissez pas ses phrases.
- Confirmez ce que la personne a dit en résumant ou en répétant ce que vous avez compris et donnez à la personne la possibilité de répondre – ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Au besoin, offrez à la personne d'autres moyens de communiquer avec vous, comme le courriel.

Vers l'accessibilité    Avis de non-responsabilité    Retour au site web    PAGE 30 / 54

Une paralysie cérébrale, un accident vasculaire cérébral, une perte de l'audition ou d'autres problèmes peuvent compliquer la prononciation des mots pour certaines personnes ou être à l'origine de troubles de l'élocution. Les personnes qui ont des troubles sévères peuvent avoir recours à un [tableau de communication](#) ou à d'autres appareils et accessoires fonctionnels.

### Conseils:

- Ne supposez pas que la personne ne vous comprend pas parce qu'elle a de la difficulté à parler.
- Adressez-vous directement à votre cliente ou client et non à la personne de soutien.
- Dans la mesure du possible, posez des questions auxquelles on répond par « oui » ou par « non ».
- Si la personne utilise un appareil de communication, prenez un moment pour lire les instructions visibles de l'appareil.
- Faites preuve de patience. N'interrompez pas votre client et ne finissez pas ses phrases.
- Confirmez ce que la personne a dit en résumant ou en répétant ce que vous avez compris et donnez à la personne la possibilité de répondre – ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Au besoin, offrez à la personne d'autres moyens de communiquer avec vous, comme le courriel.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes ayant troubles du langage ou de la parole

Une paralysie cérébrale, un accident vasculaire cérébral, une perte de l'audition ou d'autres problèmes peuvent compliquer la prononciation des mots pour certaines personnes ou être à l'origine de troubles de l'élocution. Les personnes qui ont des troubles du langage ou de la parole peuvent avoir besoin d'appareils et d'accessoires.

### Tableau de communication

Moyen de communication utilisé pour compléter ou remplacer le langage parlé. Le tableau peut être manuel ou électronique, et présente habituellement une combinaison de lettres de l'alphabet, de mots et d'expressions courants et d'images d'objets ou d'actions courants. Par exemple, à l'aide d'un tableau manuel, une personne pointera des lettres pour épeler des mots ou une image pour s'exprimer.

[\[Définition adaptée du site Web Speech Disorder du Royaume-Uni\]](#)

**Conseils:**

- Ne supposez pas que la personne ne peut pas parce qu'elle ne parle pas.
- Adressez-vous directement à la personne et non à la personne accompagnant.
- Dans la mesure du possible, adressez-vous aux personnes auxquelles on répond.
- Si la personne utilise un appareil, prenez un moment pour lire les instructions visibles de l'appareil.
- N'interrompez pas la personne au milieu de ses phrases.
- Si la personne a dit en résumé ce qu'elle a compris et qu'elle a besoin de plus de temps, donnez-lui la possibilité de répondre – elle a peut-être besoin de plus de temps pour avoir compris si vous ne lui donnez pas plus de temps.
- Au besoin, offrez à la personne d'autres moyens de communiquer avec vous, comme le courriel.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 31 / 54

## Tableau de communication

Moyen de communication utilisé pour compléter ou remplacer le langage parlé. Le tableau peut être manuel ou électronique, et présente habituellement une combinaison de lettres de l'alphabet, de mots et d'expressions courants et d'images d'objets ou d'actions courants. Par exemple, à l'aide d'un tableau manuel, une personne pointera des lettres pour épeler des mots ou une image pour s'exprimer.

[\[Définition adaptée du site Web Speech Disorder du Royaume-Uni\]](#)

## Page 31 / 54: Personne ayant des difficultés d'apprentissage

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personne ayant des difficultés d'apprentissage

L'expression « difficulté d'apprentissage » englobe divers troubles. Il peut s'agir par exemple de la dyslexie, un trouble qui a une incidence sur la façon dont une personne reçoit ou retient l'information. Ce handicap peut se manifester clairement lorsqu'une personne éprouve de la difficulté à lire des documents ou à comprendre les renseignements que vous lui fournissez.

Les personnes ayant des difficultés d'apprentissage apprennent d'une manière différente.

**Conseils:**

- Soyez patient et accordez plus de temps à la personne, au besoin. Les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ont parfois besoin d'un peu plus de temps pour intégrer des renseignements, la comprendre et réagir en conséquence.
- Tâchez de fournir les renseignements d'une manière qui soit adaptée à la personne. Par exemple, certaines personnes ayant des difficultés d'apprentissage trouvent difficile de comprendre les mots écrits, alors que d'autres éprouvent plutôt des problèmes avec les chiffres ou les mathématiques.
- Soyez disposé à reformuler vos explications ou à expliquer quelque chose plus d'une fois, au besoin.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 31 / 54

L'expression « difficulté d'apprentissage » englobe divers troubles. Il peut s'agir par exemple de la dyslexie, un trouble qui a une incidence sur la façon dont une personne reçoit ou retient l'information. Ce handicap peut se manifester clairement lorsqu'une personne éprouve de la difficulté à lire des documents ou à comprendre les renseignements que vous lui fournissez.

Les personnes ayant des difficultés d'apprentissage apprennent d'une manière différente.

### Conseils:

- Soyez patient et accordez plus de temps à la personne, au besoin. Les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ont parfois besoin d'un peu plus de temps pour intégrer des renseignements, la comprendre et réagir en conséquence.
- Tâchez de fournir les renseignements d'une manière qui soit adaptée à la personne. Par exemple, certaines personnes ayant des difficultés d'apprentissage trouvent difficile de comprendre les mots écrits, alors que d'autres éprouvent plutôt des problèmes avec les chiffres ou les mathématiques.
- Soyez disposé à reformuler vos explications ou à expliquer quelque chose plus d'une fois, au besoin.

## Page 32 / 54: Personnes ayant une déficience intellectuelle

Ontario 
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

---

**Personnes ayant une déficience intellectuelle**

Les déficiences intellectuelles (comme le syndrome de Down) ou les troubles du développement peuvent limiter un peu ou beaucoup la capacité d'une personne d'apprendre, de communiquer, de faire des activités physiques de tous les jours ou de vivre de façon autonome.

**Conseils :**

- Ne supposez pas qu'une personne peut ou ne peut pas faire certaines choses.
- N'exagérez pas votre énonciation et évitez d'être condescendant.
- Utilisez des mots simples.
- Fournissez un renseignement à la fois.
- Si vous n'êtes pas certain de comprendre ce que le client vous a dit, confirmez en résumant ou en répétant ce qu'il a dit ou demandez-lui poliment de répéter; ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Demandez au client s'il a besoin d'aide pour lire un document ou remplir un formulaire et attendez qu'il accepte votre aide.
- Soyez patient et accordez plus de temps à la personne, au besoin.



---

Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 32 / 54

Les déficiences intellectuelles (comme le syndrome de Down) ou les troubles du développement peuvent limiter un peu ou beaucoup la capacité d'une personne d'apprendre, de communiquer, de faire des activités physiques de tous les jours ou de vivre de façon autonome.

### Conseils :

- Ne supposez pas qu'une personne peut ou ne peut pas faire certaines choses.
- N'exagérez pas votre énonciation et évitez d'être condescendant.

- Utilisez des mots simples.
- Fournissez un renseignement à la fois.
- Si vous n'êtes pas certain de comprendre ce que le client vous a dit, confirmez en résumant ou en répétant ce qu'il a dit ou demandez-lui poliment de répéter; ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Demandez au client s'il a besoin d'aide pour lire un document ou remplir un formulaire et attendez qu'il accepte votre aide.
- Soyez patient et accordez plus de temps à la personne, au besoin.

## Page 33 / 54: Personnes ayant des troubles de santé mentale

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant des troubles de santé mentale

Saviez-vous qu'un Canadien sur cinq souffrira d'un trouble de santé mentale à un moment ou à un autre de sa vie?

Le trouble de santé mentale est un terme large qui regroupe de nombreux troubles qui varient sur le plan de la gravité. Une personne ayant un trouble de santé mentale peut souffrir de dépression ou de changements d'humeur soudains, d'anxiété en raison d'une phobie ou d'un trouble panique, ou d'hallucinations. Les problèmes de santé mentale peuvent nuire à la capacité d'une personne à penser clairement, à se concentrer et à se souvenir des choses.

Vous ne saurez peut-être pas qu'une personne a un trouble de santé mentale, à moins qu'elle ne vous le dise. Les préjugés et le manque de compréhension sont des obstacles majeurs pour ces personnes.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 33 / 54

Saviez-vous qu'un Canadien sur cinq souffrira d'un trouble de santé mentale à un moment ou à un autre de sa vie?

Le trouble de santé mentale est un terme large qui regroupe de nombreux troubles qui varient sur le plan de la gravité. Une personne ayant un trouble de santé mentale peut souffrir de dépression ou de changements d'humeur soudains, d'anxiété en raison d'une phobie ou d'un trouble panique, ou d'hallucinations. Les problèmes de santé mentale peuvent nuire à la capacité d'une personne à penser clairement, à se concentrer et à se souvenir des choses.

Vous ne saurez peut-être pas qu'une personne a un trouble de santé mentale, à moins qu'elle ne vous le dise. Les préjugés et le manque de compréhension sont des obstacles majeurs pour ces personnes.

## Page 34 / 54: Personnes ayant des troubles de santé mentale

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes ayant des troubles de santé mentale

**Conseils :**

- Si vous avez le sentiment ou si vous savez qu'un client a un trouble de santé mentale, veillez à lui accorder le même respect et la même considération que vous le feriez pour n'importe qui d'autre.
- Montrez-vous confiant, calme et rassurant.
- Écoutez attentivement et collaborez avec le client pour répondre à ses besoins. Par exemple, reconnaissez que vous avez entendu et compris ce que la personne a dit ou demandé.
- Respectez l'espace personnel de votre client.
- Limitez les distractions qui pourraient nuire à la capacité de votre client de se concentrer. Par exemple, les bruits, les endroits bondés et les interruptions peuvent causer du stress.
- Réagissez au comportement de la personne et répondez à ses besoins immédiats. Ne cherchez pas la confrontation. Au besoin, établissez des limites avec la personne comme vous le feriez avec d'autres, en lui disant par exemple : « Si vous criez, je ne pourrai pas vous parler ».



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE

### Conseils :

- Si vous avez le sentiment ou si vous savez qu'un client a un trouble de santé mentale, veillez à lui accorder le même respect et la même considération que vous le feriez pour n'importe qui d'autre.
- Montrez-vous confiant, calme et rassurant.
- Écoutez attentivement et collaborez avec le client pour répondre à ses besoins. Par exemple, reconnaissez que vous avez entendu et compris ce que la personne a dit ou demandé.
- Respectez l'espace personnel de votre client.
- Limitez les distractions qui pourraient nuire à la capacité de votre client de se concentrer. Par exemple, les bruits, les endroits bondés et les interruptions peuvent causer du stress.
- Réagissez au comportement de la personne et répondez à ses besoins immédiats. Ne cherchez pas la confrontation. Au besoin, établissez des limites avec la personne comme vous le feriez avec d'autres, en lui disant par exemple : « Si vous criez, je ne pourrai pas vous parler ».

## Page 35 / 54: Vérification des connaissances no 4

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Vérification des connaissances no 4

**Lequel des comportements suivants ne devez-vous pas adopter lorsque vous servez un client handicapé?**  
Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

- A** Soyez prévoyant et retirez tout objet qui risque de devenir une barrière physique, comme des boîtes laissées dans une allée.
- B** Lorsque vous donnez des indications ou des directives à une personne ayant une perte de vision, soyez précis et descriptif. Ne dites pas « par ici » et ne pointez pas uniquement dans la direction indiquée.
- C** Demandez avant d'aider. Ne supposez pas que la personne a besoin d'aide.
- D** Si vous ne comprenez pas ce que dit votre client, faites semblant que vous comprenez pour ne pas l'offenser.
- E** Accordez plus de temps à la personne, au besoin. Les personnes ayant certains handicaps ont parfois besoin d'un plus de temps pour faire les choses ou pour communiquer.

**SOUMETTRE**

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 35 / 54

**Lequel des comportements suivants ne devez-vous pas adopter lorsque vous servez un client handicapé?** Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

A - Soyez prévoyant et retirez tout objet qui risque de devenir une barrière physique, comme des boîtes laissées dans une allée.

B - Lorsque vous donnez des indications ou des directives à une personne ayant une perte de vision, soyez précis et descriptif. Ne dites pas « par ici » et ne pointez pas uniquement dans la direction indiquée.

C - Demandez avant d'aider. Ne supposez pas que la personne a besoin d'aide.

D - Si vous ne comprenez pas ce que dit votre client, faites semblant que vous comprenez pour ne pas l'offenser.

E - Accordez plus de temps à la personne, au besoin. Les personnes ayant certains handicaps ont parfois besoin d'un plus de temps pour faire les choses ou pour communiquer.

**SOUMETTRE**



D

### Bonne réponse.

Ne faites pas semblant d'avoir compris ce qu'a dit votre client si vous n'êtes pas certain. Confirmez en résumant ou en répétant ce que vous avez compris et laissez la personne répondre. Au besoin, fournissez d'autres moyens au client pour communiquer avec vous, comme le courriel.

### CONTINUER



A, B, C, E

### Désolé, ce n'est pas la bonne réponse.

Ne faites pas semblant d'avoir compris ce qu'a dit votre client si vous n'êtes pas certain. Confirmez en résumant ou en répétant ce que vous avez compris et laissez la personne répondre. Au besoin, fournissez d'autres moyens au client pour communiquer avec vous, comme le courriel.

### CONTINUER

Réessayer

## Page 36 / 54: Personnes utilisant des animaux d'assistance

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes utilisant des animaux d'assistance

Il existe divers types d'animaux d'assistance qui soutiennent les personnes ayant divers types de handicaps.

- Une personne qui a une perte de vision peut avoir recours à un chien-guide.
- Des animaux sont dressés pour aider les personnes ayant une perte d'audition.
- D'autres animaux d'assistance sont dressés pour alerter une personne d'une crise épileptique imminente ou pour aider les personnes ayant de l'autisme, un trouble de santé mentale, un handicap physique ou d'autres handicaps.

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle n'impose aucune restriction quant au type d'animal qui peut être utilisé comme animal d'assistance.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 36 / 54

Il existe divers types d'animaux d'assistance qui soutiennent les personnes ayant divers types de handicaps.

- Une personne qui a une perte de vision peut avoir recours à un chien-guide.
- Des animaux sont dressés pour aider les personnes ayant une perte d'audition.
- D'autres animaux d'assistance sont dressés pour alerter une personne d'une crise épileptique imminente ou pour aider les personnes ayant de l'autisme, un trouble de santé mentale, un handicap physique ou d'autres handicaps.

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle n'impose aucune restriction quant au type d'animal qui peut être utilisé comme animal d'assistance.

## Page 37 / 54: Personnes utilisant des animaux d'assistance

**Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle**

### Personnes utilisant des animaux d'assistance

Un animal est considéré comme un animal d'assistance si:

- vous pouvez facilement déterminer qu'il s'agit d'un animal d'assistance grâce à des indicateurs visuels, par exemple, s'il porte un harnais ou un gilet;
- la personne handicapée fournit un document provenant d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme qu'elle a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

**Conseils:**

- Évitez de toucher ou de distraire un animal d'assistance; ce n'est pas un animal de compagnie, mais un animal en train de travailler, qui doit rester attentif en tout temps.
- Si vous ne savez pas s'il s'agit d'un animal de compagnie ou d'un animal d'assistance, posez la question à votre client. Vous pouvez demander à voir les documents fournis par un professionnel de la santé réglementé.
- Vous pouvez fournir de l'eau à l'animal d'assistance si le client le demande, mais le client est responsable de s'occuper de l'animal et de le superviser.

Si la présence d'un animal d'assistance met gravement en danger la santé ou la sécurité d'une autre personne, comme dans le cas d'une allergie grave →

Si vous ne pouvez pas déterminer facilement qu'il s'agit d'un animal d'assistance →

Vers l'accessibilité
Avs de non-responsabilité
Retour au site web
PAGE 37 / 54

Un animal est considéré comme un animal d'assistance si:

- vous pouvez facilement déterminer qu'il s'agit d'un animal d'assistance grâce à des indicateurs visuels, par exemple, s'il porte un harnais ou un gilet;
- la personne handicapée fournit un document provenant d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme qu'elle a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

### Conseils :

- Évitez de toucher ou de distraire un animal d'assistance; ce n'est pas un animal de compagnie, mais un animal en train de travailler, qui doit rester attentif en tout temps.
- Si vous ne savez pas s'il s'agit d'un animal de compagnie ou d'un animal d'assistance, posez la question à votre client. Vous pouvez demander à voir les documents fournis par un professionnel de la santé réglementé.
- Vous pouvez fournir de l'eau à l'animal d'assistance si le client le demande, mais le client est responsable de s'occuper de l'animal et de le superviser.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes utilisant des animaux d'assistance

Un animal est considéré comme un animal d'assistance si :

- vous pouvez facilement identifier l'animal d'assistance à l'aide d'indicateurs visuels, par exemple un ruban rouge sur son collier;
- la personne handicapée qui utilise l'animal d'assistance est une personne ayant une **santé réglementée** qui constitue un handicap.

**Conseils:**

- Évitez de toucher ou de déranger l'animal d'assistance sans la permission de son propriétaire, mais un animal d'assistance peut être touché sans préavis.
- Si vous ne savez pas s'il s'agit d'un animal d'assistance, posez la question à votre client. Vous pouvez demander à voir les documents fournis par un professionnel de la santé réglementé.
- Vous pouvez fournir de l'eau à l'animal d'assistance si le client le demande, mais le client est responsable de s'occuper de l'animal et de le superviser.

**Professionnel de la santé réglementé**  
 Professionnel membre de l'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des optométristes de l'Ontario;
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des psychologues de l'Ontario.

**Si la présence d'un animal d'assistance met gravement en danger la santé ou la sécurité d'une autre personne, comme dans le cas d'une allergie grave**

**Si vous ne pouvez pas déterminer facilement qu'il s'agit d'un animal d'assistance**

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

## Professionnel de la santé réglementé

Professionnel membre de l'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des optométristes de l'Ontario;
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des psychologues de l'Ontario.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes utilisant des animaux d'assistance

Un animal est considéré comme un animal d'assistance si :

- vous pouvez facilement identifier l'animal d'assistance à l'aide d'indicateurs visuels, par exemple un ruban rouge sur son collier;
- la personne handicapée qui utilise l'animal d'assistance est une personne ayant une **santé réglementée** qui constitue un handicap.

**Conseils:**

- Évitez de toucher ou de déranger l'animal d'assistance sans la permission de son propriétaire, mais un animal d'assistance peut être touché sans préavis.
- Si vous ne savez pas s'il s'agit d'un animal d'assistance, posez la question à votre client. Vous pouvez demander à voir les documents fournis par un professionnel de la santé réglementé.
- Vous pouvez fournir de l'eau à l'animal d'assistance si le client le demande, mais le client est responsable de s'occuper de l'animal et de le superviser.

**Si la présence d'un animal d'assistance met gravement en danger la santé ou la sécurité d'une autre personne, comme dans le cas d'une allergie grave :**

Envisagez toutes les options et essayez de trouver une solution qui répond aux besoins des deux personnes, par exemple :

- séparer les deux personnes par une distance;
- éliminer le contact direct entre les deux personnes;
- changer le moment où les deux personnes reçoivent le service;
- utiliser tout autre moyen qui permettrait à la personne d'utiliser son animal d'assistance dans les lieux.

**Si la présence d'un animal d'assistance met gravement en danger la santé ou la sécurité d'une autre personne, comme dans le cas d'une allergie grave**

**Si vous ne pouvez pas déterminer facilement qu'il s'agit d'un animal d'assistance**

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

**Si la présence d'un animal d'assistance met gravement en danger la santé ou la sécurité d'une autre personne, comme dans le cas d'une allergie grave :**

Envisagez toutes les options et essayez de trouver une solution qui répond aux besoins des deux personnes, par exemple :

- séparer les deux personnes par une distance;
- éliminer le contact direct entre les deux personnes;
- changer le moment où les deux personnes reçoivent le service;
- utiliser tout autre moyen qui permettrait à la personne d'utiliser son animal d'assistance dans les lieux.

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes utilisant des animaux d'assistance

Un animal est considéré comme un animal d'assistance si:

- vous pouvez facilement voir des indicateurs visuels, par exemple :
- la personne handicapée a un santé réglementé qui a besoin de son handicap.

**Conseils:**

- Évitez de toucher ou de parler à l'animal d'assistance, mais un peu de temps.
- Si vous ne savez pas si c'est un animal d'assistance, posez la question à la personne ou à un professionnel de la santé réglementé.
- Vous pouvez fournir de l'eau à l'animal d'assistance si le client le demande, mais le client est responsable de s'occuper de l'animal et de le superviser.

**Si vous ne pouvez pas déterminer facilement qu'il s'agit d'un animal d'assistance :**

- Ne faites pas de suppositions. Vous pouvez demander à la personne de fournir un document (comme une lettre, une note ou un formulaire) provenant d'un professionnel de la santé réglementé qui indique qu'elle a besoin d'un animal en raison de son handicap.
- Si la personne vous montre le document en question, elle doit avoir le droit d'être accompagnée par son animal d'assistance.
- La personne n'est pas tenue de divulguer son handicap ou de démontrer de la façon dont l'animal lui vient en aide.

Si la présence d'un animal d'assistance n'est pas évidente, par exemple en raison de la santé ou la sécurité d'une autre personne, comme dans le cas d'une personne en situation de handicap grave.

Si vous ne pouvez pas déterminer facilement qu'il s'agit d'un animal d'assistance

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 1 / 1

### Si vous ne pouvez pas déterminer facilement qu'il s'agit d'un animal d'assistance:

- Ne faites pas de suppositions. Vous pouvez demander à la personne de fournir un document (comme une lettre, une note ou un formulaire) provenant d'un professionnel de la santé réglementé qui indique qu'elle a besoin d'un animal en raison de son handicap.
- Si la personne vous montre le document en question, elle doit avoir le droit d'être accompagnée par son animal d'assistance.
- La personne n'est pas tenue de divulguer son handicap ou de démontrer de la façon dont l'animal lui vient en aide.

## Page 38 / 54: Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

La loi vous oblige à permettre à une personne de garder son animal d'assistance dans les endroits auxquels ont accès le public ou les [tiers](#).

Des endroits sont considérés comme accessibles au public même s'ils sont uniquement accessibles aux personnes qui ont payé un droit d'entrée, qui sont membres ou qui ont respecté certaines conditions d'admission. Il peut s'agir par exemple d'un centre de culture physique, d'un hôtel, d'un taxi ou d'une école.

Dans les cas où la loi interdit les animaux d'assistance dans certains endroits (p. ex., un animal d'assistance ne serait pas accepté dans la cuisine d'une école de cuisine), offrez à la personne une autre façon d'accéder à vos services.



Vers l'accessibilité    Avis de non-responsabilité    Retour au site web    PAGE 38 / 54

La loi vous oblige à permettre à une personne de garder son animal d'assistance dans les endroits auxquels ont accès le public ou les [tiers](#).

Des endroits sont considérés comme accessibles au public même s'ils sont uniquement accessibles aux personnes qui ont payé un droit d'entrée, qui sont membres ou qui ont respecté certaines conditions d'admission. Il peut s'agir par exemple d'un centre de culture physique, d'un hôtel, d'un taxi ou d'une école.

Dans les cas où la loi interdit les animaux d'assistance dans certains endroits (p. ex., un animal d'assistance ne serait pas accepté dans la cuisine d'une école de cuisine), offrez à la personne une autre façon d'accéder à vos services.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

La loi vous oblige à permettre à une personne de garder son animal d'assistance dans les endroits auxquels ont accès le public ou les [tiers](#).

Des endroits sont considérés comme accessibles au public même s'ils sont uniquement accessibles aux personnes qui ont payé un droit d'entrée, qui sont membres ou qui ont respecté certaines conditions d'admission. Il peut s'agir par exemple d'un centre de culture physique, d'un hôtel, d'un taxi ou d'une école.

Dans les cas où la loi interdit les animaux d'assistance dans certains endroits (p. ex., un animal d'assistance ne serait pas accepté dans la cuisine d'une école de cuisine), offrez à la personne une autre façon d'accéder à vos services.

**Tiers**

Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.



Vers l'accessibilité    Avis de non-responsabilité    Retour au site web    PAGE 38 / 54

### Tiers

Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.

## Page 39 / 54: Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

Bien que les animaux d'assistance puissent être interdits dans certains endroits (p. ex., dans les endroits où de la nourriture est préparée), les chiens d'assistance sont autorisés dans les endroits où de la nourriture est vendue, servie ou mise en vente, notamment dans la salle à manger publique d'un restaurant.

**Conseils**

Si la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi:

- Expliquez la raison à votre client et discutez d'autres façons de le servir, par exemple:
  - laisser le chien d'assistance dans un endroit sécuritaire où sa présence est autorisée et offrir de l'aide à la personne pendant qu'elle est séparée de l'animal;
  - servir le client dans un autre endroit où la présence de l'animal est autorisée.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 

Bien que les animaux d'assistance puissent être interdits dans certains endroits (p. ex., dans les endroits où de la nourriture est préparée), les chiens d'assistance sont autorisés dans les endroits où de la nourriture est vendue, servie ou mise en vente, notamment dans la salle à manger publique d'un restaurant.

### Conseils

Si la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi:

- Expliquez la raison à votre client et discutez d'autres façons de le servir, par exemple:
  - laisser le chien d'assistance dans un endroit sécuritaire où sa présence est autorisée et offrir de l'aide à la personne pendant qu'elle est séparée de l'animal;
  - servir le client dans un autre endroit où la présence de l'animal est autorisée.

## Page 40 / 54: Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

Exemple d'une loi qui interdit expressément la présence d'animaux 

Conseils à l'intention des décideurs – Situations où la présence d'un animal est interdite par la loi 



Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

Exemple d'une loi qui interdit expressément la présence d'animaux 

Conseils à l'intention des décideurs – Situations où la présence d'un animal est interdite par la loi 

**Exemple d'une loi qui interdit expressément la présence d'animaux:** 

Le Règlement de l'Ontario 562 (Food premises) pris en application de la Loi sur la protection et la promotion de la santé stipule que les animaux ne sont pas autorisés dans les endroits où des aliments sont fabriqués, préparés, transformés, manipulés, servis, exposés, entreposés, vendus ou mis en vente. Cependant, elle fait une exception pour les chiens d'assistance et autorise leur présence dans les endroits où des aliments sont normalement vendus, servis ou mis en vente.



Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 

### Exemple d'une loi qui interdit expressément la présence d'animaux:

Le Règlement de l'Ontario 562 (Food premises) pris en application de la Loi sur la protection et la promotion de la santé stipule que les animaux ne sont pas autorisés dans les endroits où des aliments sont fabriqués, préparés, transformés, manipulés, servis, exposés, entreposés, vendus ou mis en vente. Cependant, elle fait une exception pour les chiens d'assistance et autorise leur présence dans les endroits où des aliments sont normalement vendus, servis ou mis en vente.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Situations où la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi

Exemple d'une loi qui interdit expressément la présence d'animaux

Conseils à l'intention des décideurs – Situations où la présence d'un animal est interdite par la loi

**Conseils à l'intention des décideurs – Situations où la présence d'un animal est interdite par la loi**

- Déterminez s'il y a des endroits dans vos locaux où la présence d'un animal d'assistance serait interdite par la loi et, le cas échéant, mentionnez la loi dans votre politique sur l'accessibilité des services à la clientèle et indiquez-y les endroits où la présence des animaux d'assistance est interdite.
- Prévoyez des options que votre personnel et vous pourriez proposer lorsque la présence d'un animal d'assistance est interdite.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 41 / 54

### Conseils à l'intention des décideurs – Situations où la présence d'un animal est interdite par la loi

- Déterminez s'il y a des endroits dans vos locaux où la présence d'un animal d'assistance serait interdite par la loi et, le cas échéant, mentionnez la loi dans votre politique sur l'accessibilité des services à la clientèle et indiquez-y les endroits où la présence des animaux d'assistance est interdite.
- Prévoyez des options que votre personnel et vous pourriez proposer lorsque la présence d'un animal d'assistance est interdite.

## Page 41 / 54: Vérification des connaissances no 5

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Vérification des connaissances no 5

Daphnée a donné rendez-vous à son ami Justin pour le dîner à un petit restaurant du coin. Lorsque la serveuse a remarqué le chien d'assistance de Justin, elle a dit ce qui suit : « Je suis désolée, mais puisque nous servons de la nourriture, vous chien devra rester à l'extérieur ».

**Lequel des énoncés suivants est vrai?** Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

**A** La serveuse avait raison. Les chiens d'assistance ne sont pas autorisés dans les endroits où l'on sert des aliments.

**B** La serveuse doit laisser Justin garder son chien d'assistance avec lui dans le restaurant.

**C** La serveuse ne faisait que suivre la politique de son restaurant qui interdit la présence de chiens.

**SOUMETTRE**

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 41 / 54

Daphnée a donné rendez-vous à son ami Justin pour le dîner à un petit restaurant du coin. Lorsque la serveuse a remarqué le chien d'assistance de Justin, elle a dit ce qui suit : « Je suis désolée, mais puisque nous servons de la nourriture, vous chien devra rester à l'extérieur ».

**Lequel des énoncés suivants est vrai?** Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

A - La serveuse avait raison. Les chiens d'assistance ne sont pas autorisés dans les endroits où l'on sert des aliments.

B - La serveuse doit laisser Justin garder son chien d'assistance avec lui dans le restaurant.

C - La serveuse ne faisait que suivre la politique de son restaurant qui interdit la présence de chiens.

## SOUMETTRE

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

Vérification des connaissances no 5

Daphnée remarque que Justin a apporté sa nourriture au restaurant.

Lequel de ces choix est la meilleure réponse?

**Bonne réponse.**

Bien qu'une autre loi interdise la présence d'animaux dans les endroits où des aliments sont préparés, servis ou vendus, elle fait une exception pour les chiens d'assistance et autorise leur présence dans les endroits où de la nourriture est servie ou vendue.

CONTINUER

SOUMETTRE

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 5 / 5

## B

### Bonne réponse.

Bien qu'une autre loi interdise la présence d'animaux dans les endroits où des aliments sont préparés, servis ou vendus, elle fait une exception pour les chiens d'assistance et autorise leur présence dans les endroits où de la nourriture est servie ou vendue.

## CONTINUER

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

Vérification des connaissances no 5

Daphnée remarque que Justin a apporté sa nourriture au restaurant.

Lequel de ces choix est la meilleure réponse?

**Désolé, ce n'est pas la bonne réponse.**

La serveuse doit laisser Justin garder son chien d'assistance avec lui dans le restaurant. Bien qu'une autre loi interdise la présence d'animaux dans les endroits où des aliments sont préparés, servis ou vendus, elle fait une exception pour les chiens d'assistance et autorise leur présence dans les endroits où de la nourriture est servie ou vendue.

CONTINUER | RÉESSAYER

SOUMETTRE

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 5 / 5

A, C

**Désolé, ce n'est pas la bonne réponse.**

La serveuse doit laisser Justin garder son chien d'assistance avec lui dans le restaurant. Bien qu'une autre loi interdise la présence d'animaux dans les endroits où des aliments sont préparés, servis ou vendus, elle fait une exception pour les chiens d'assistance et autorise leur présence dans les endroits où de la nourriture est servie ou vendue.

**CONTINUER**

Réessayer

## Page 42 / 54: Personnes accompagnées d'une personne de soutien

Ontario 
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes accompagnées d'une personne de soutien

Il peut s'agir d'un préposé aux services de soutien à la personne, d'un bénévole, d'un ami ou d'un membre de la famille. La personne de soutien peut aider votre client dans divers domaines : communication, mobilité, soins personnels ou accès à vos services.

Une personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien dans les endroits de vos locaux auxquels ont accès le public ou les tiers.

Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, comme dans le cas d'un cinéma, il doit indiquer à l'avance le montant, le cas échéant, que devront payer les personnes de soutien, en plaçant une affiche dans un endroit bien en vue ou un avis sur son site Web.



Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité    Retour au site web    PAGE 42 / 54

Il peut s'agir d'un préposé aux services de soutien à la personne, d'un bénévole, d'un ami ou d'un membre de la famille. La personne de soutien peut aider votre client dans divers domaines : communication, mobilité, soins personnels ou accès à vos services.

Une personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien dans les endroits de vos locaux auxquels ont accès le public ou les tiers.

Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, comme dans le cas d'un cinéma, il doit indiquer à l'avance le montant, le cas échéant, que devront payer les personnes de soutien, en plaçant une affiche dans un endroit bien en vue ou un avis sur son site Web.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes accompagnées d'une personne de soutien

Il peut s'agir d'un préposé aux services de soutien à la personne, d'un bénévole, d'un ami ou d'une personne de soutien. Une personne de soutien peut aider votre client dans les domaines de la communication, de la mobilité, de la compréhension et de la prise de décision.

Une personne handicapée peut être accompagnée par une personne de soutien dans les endroits publics ou les tiers.

Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, comme dans le cas d'un cinéma, il doit indiquer à l'avance le montant, le cas échéant, que devront payer les personnes de soutien, en plaçant une affiche dans un endroit bien en vue ou un avis sur son site Web.

**Tiers**

Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.



Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 43 / 54

### Tiers

Entreprises ou organismes qui peuvent être vos clients. Il peut s'agir de consultants, de fabricants et de grossistes ainsi que d'autres fournisseurs de services commerciaux et professionnels.

## Page 43 / 54: Personnes accompagnées d'une personne de soutien

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes accompagnées d'une personne de soutien

**Conseils :**

- Si vous ne savez pas laquelle des deux personnes est votre client, observez qui utilise ou demande vos services ou posez tout simplement la question.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien.
- Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, familiarisez-vous avec la politique concernant le montant que les personnes de soutien doivent payer.
- Il est bon de confirmer auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente pendant que vous discutez de questions confidentielles.



Si votre organisation est un fournisseur de services de transport en commun 

À l'intention des décideurs – Situations où il peut s'avérer nécessaire d'exiger une personne de soutien 

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 43 / 54

### Conseils :

- Si vous ne savez pas laquelle des deux personnes est votre client, observez qui utilise ou demande vos services ou posez tout simplement la question.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien.
- Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, familiarisez-vous avec la politique concernant le montant que les personnes de soutien doivent payer.
- Il est bon de confirmer auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente pendant que vous discutez de questions confidentielles.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes accompagnées d'une personne de soutien

**Conseils :**

- Si vous ne savez pas la personne qui utilise ou observez qui utilise ou question.
- Adressez-vous directement à la personne handicapée.
- Si votre organisation a une politique concernant le paiement.
- Il est bon de confirmer que la personne de soutien soit présente et que les renseignements soient confidentiels.

**Si votre organisation est un fournisseur de services de transport en commun :**

Une personne de soutien ne doit pas payer de tarif lorsqu'elle accompagne une personne handicapée qui compte sur son soutien. Cette exigence est précisée dans la Norme d'accessibilité pour le transport. Il incombe à la personne handicapée de démontrer au fournisseur de services de transport en commun qu'elle a besoin d'une personne de soutien.

Si votre organisation est un fournisseur de services de transport en commun →

À l'intention des décideurs – Situations où il peut s'avérer nécessaire d'exiger une personne de soutien →

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 1 / 1

### Si votre organisation est un fournisseur de services de transport en commun :

Une personne de soutien ne doit pas payer de tarif lorsqu'elle accompagne une personne handicapée qui compte sur son soutien. Cette exigence est précisée dans la Norme d'accessibilité pour le transport. Il incombe à la personne handicapée de démontrer au fournisseur de services de transport en commun qu'elle a besoin d'une personne de soutien.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes accompagnées d'une personne de soutien

**Conseils :**

- Si vous ne savez pas la personne qui utilise ou observez qui utilise ou question.
- Adressez-vous directement à la personne handicapée.
- Si votre organisation a une politique concernant le paiement.
- Il est bon de confirmer que la personne de soutien soit présente et que les renseignements soient confidentiels.

**À l'intention des décideurs – Situations où il peut s'avérer nécessaire d'exiger une personne de soutien :**

Dans certaines situations, vous pouvez exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des questions de santé ou de sécurité. Vous devez d'abord discuter avec la personne handicapée et évaluer les faits observables avant de déterminer:

- qu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité d'une personne handicapée ou celle des autres personnes présentes sur les lieux;
- qu'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et celle des autres personnes présentes sur les lieux.

Dans une telle situation, la personne de soutien n'a pas à payer les droits d'entrée, s'il y en a.

**Conseil:**

- Déterminez à l'avance s'il existe des situations où une personne de soutien pourrait être tenue d'accompagner une personne handicapée pour des raisons de santé ou de sécurité et examinez la façon dont votre personnel et vous gérez ces situations.

Si votre organisation est un fournisseur de services de transport en commun →

À l'intention des décideurs – Situations où il peut s'avérer nécessaire d'exiger une personne de soutien →

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 1 / 1

### À l'intention des décideurs – Situations où il peut s'avérer nécessaire d'exiger une personne de soutien :

Dans certaines situations, vous pouvez exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des questions de santé ou de sécurité. Vous devez d'abord discuter avec la personne handicapée et évaluer les faits observables avant de déterminer:

- qu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité d'une personne handicapée ou celle des autres personnes présentes sur les lieux;

- qu'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et celle des autres personnes présentes sur les lieux.

Dans une telle situation, la personne de soutien n'a pas à payer les droits d'entrée, s'il y en a.

#### Conseil:

- Déterminez à l'avance s'il existe des situations où une personne de soutien pourrait être tenue d'accompagner une personne handicapée pour des raisons de santé ou de sécurité et examinez la façon dont votre personnel et vous gèrerez ces situations.

## Page 44 / 54: Personnes utilisant un appareil ou accessoire fonctionnel

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Personnes utilisant un appareil ou accessoire fonctionnel

Un appareil ou un accessoire fonctionnel est un dispositif qu'utilise une personne handicapée pour l'aider dans le cadre de ses activités quotidiennes.

La plupart des appareils ou accessoires fonctionnels sont des « appareils ou accessoires fonctionnels personnels » tels qu'un fauteuil roulant ou un ambulateur, une canne blanche, une prothèse auditive, une bouteille d'oxygène ou [un tableau de communication](#). Ils appartiennent à la personne qui les utilise et font partie de son espace personnel.

Conseils lorsque vous servez un client qui utilise un appareil ou un accessoire fonctionnel:

- Ne touchez et ne manipulez pas les appareils et accessoires fonctionnels sans autorisation.
- Ne déplacez ni les appareils et accessoires fonctionnels, ni les dispositifs (p. ex., cannes ou ambulateurs) hors de portée de la personne.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 44 / 54

Un appareil ou un accessoire fonctionnel est un dispositif qu'utilise une personne handicapée pour l'aider dans le cadre de ses activités quotidiennes.

La plupart des appareils ou accessoires fonctionnels sont des « appareils ou accessoires fonctionnels personnels » tels qu'un fauteuil roulant ou un ambulateur, une canne blanche, une prothèse auditive, une bouteille d'oxygène ou [un tableau de communication](#). Ils appartiennent à la personne qui les utilise et font partie de son espace personnel.

Conseils lorsque vous servez un client qui utilise un appareil ou un accessoire fonctionnel:

- Ne touchez et ne manipulez pas les appareils et accessoires fonctionnels sans autorisation.
- Ne déplacez ni les appareils et accessoires fonctionnels, ni les dispositifs (p. ex., cannes ou ambulateurs) hors de portée de la personne.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Personnes utilisant un appareil ou accessoire fonctionnel

Un appareil ou un accessoire dans le cadre de ses activités

La plupart des appareils ou accessoires personnels » tels qu'un fauteuil roulant, une bouteille d'oxygène ou un tableau de communication sont placés dans une partie de son espace personnel.

Conseils lorsque vous servez :

- Ne touchez et ne manipulez pas l'appareil.
- Ne déplacez ni les appareils ni les accessoires hors de portée de la personne.

**Tableau de communication**

Moyen de communication utilisé pour compléter ou remplacer le langage parlé. Le tableau peut être manuel ou électronique, et présente habituellement une combinaison de lettres de l'alphabet, de mots et d'expressions courants et d'images d'objets ou d'actions courants. Par exemple, à l'aide d'un tableau manuel, une personne pointera des lettres pour épeler des mots ou une image pour s'exprimer.

[Définition adaptée du site Web Speech Disorder du Royaume-Uni]

fonctionnels  
hèse auditive, une  
ui les utilise et font

el:  
tion.  
s ou ambulateurs)

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 45 / 54

## Tableau de communication

Moyen de communication utilisé pour compléter ou remplacer le langage parlé. Le tableau peut être manuel ou électronique, et présente habituellement une combinaison de lettres de l'alphabet, de mots et d'expressions courants et d'images d'objets ou d'actions courants. Par exemple, à l'aide d'un tableau manuel, une personne pointera des lettres pour épeler des mots ou une image pour s'exprimer.

[Définition adaptée du site Web Speech Disorder du Royaume-Uni]

## Page 45 / 54: Appareils ou accessoires proposés par votre organisation

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Appareils ou accessoires proposés par votre organisation

Si votre organisation propose des dispositifs ou des appareils pour aider les clients handicapés à accéder à vos services, assurez-vous de savoir comment les utiliser. Il pourrait être utile d'avoir un mode d'emploi ou une feuille d'instructions affichée là où l'appareil est situé ou entreposé.

Voici quelques exemples des appareils et accessoires que votre organisation peut offrir :

- des aides à la mobilité, comme un fauteuil roulant manuel ou un scooter électrique;
- un ascenseur pour monter ou descendre les personnes utilisant des aides à la mobilité;
- une technologie qui facilite la communication ou l'accès à l'information pour les personnes handicapées, comme certains logiciels, un système d'amplification ou une ligne téléphonique ATS;
- un bureau ou un poste de travail ajustable permettant de modifier la hauteur ou l'inclinaison de la surface de travail;
- un kiosque interactif accessible qui peut offrir des renseignements ou des services en braille ou des casques d'écoute.



Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 45 / 54

Si votre organisation propose des dispositifs ou des appareils pour aider les clients handicapés à accéder à vos services, assurez-vous de savoir comment les utiliser. Il pourrait être utile d'avoir un mode d'emploi ou une feuille d'instructions affichée là où l'appareil est situé ou entreposé.

Voici quelques exemples des appareils et accessoires que votre organisation peut offrir :

- des aides à la mobilité, comme un fauteuil roulant manuel ou un scooter électrique;
- un ascenseur pour monter ou descendre les personnes utilisant des aides à la mobilité;
- une technologie qui facilite la communication ou l'accès à l'information pour les personnes handicapées, comme certains logiciels, un système d'amplification ou une ligne téléphonique ATS;
- un bureau ou un poste de travail ajustable permettant de modifier la hauteur ou l'inclinaison de la surface de travail;
- un kiosque interactif accessible qui peut offrir des renseignements ou des services en braille ou des casques d'écoute.

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Appareils ou accessoires proposés par votre organisation

Si votre organisation propose des dispositifs ou des appareils pour aider les clients handicapés à accéder à vos services, il pourrait être utile d'avoir un appareil est situé ou entreposé :

Voici quelques exemples des appareils :

- des aides à la mobilité, comme un fauteuil roulant manuel ou un scooter électrique;
- un ascenseur pour monter ou descendre les personnes utilisant des aides à la mobilité;
- une technologie qui facilite la communication ou l'accès à l'information pour les personnes handicapées, comme certains logiciels, un système d'amplification ou une ligne téléphonique ATS;
- un bureau ou un poste de travail ajustable permettant de modifier la hauteur ou l'inclinaison de la surface de travail;
- un kiosque interactif accessible qui peut offrir des renseignements ou des services en braille ou des casques d'écoute.

#### Ligne téléphonique ATS

Dispositif permettant d'envoyer des messages dactylographiés par ligne téléphonique. Les utilisateurs d'un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) peuvent appeler directement d'autres numéros d'ATS ou faire un appel par l'entremise d'un service de relais téléphonique pour communiquer avec quelqu'un qui utilise un téléphone standard. Un utilisateur d'un téléphone standard peut aussi appeler un utilisateur d'un ATS par l'entremise d'un service de relais téléphonique.

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 1 / 1

## Ligne téléphonique ATS

Dispositif permettant d'envoyer des messages dactylographiés par ligne téléphonique. Les utilisateurs d'un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) peuvent appeler directement d'autres numéros d'ATS ou faire un appel par l'entremise d'un service de relais téléphonique pour communiquer avec quelqu'un qui utilise un téléphone standard. Un utilisateur d'un téléphone standard peut aussi appeler un utilisateur d'un ATS par l'entremise d'un service de relais téléphonique.

## Page 46 / 54: Vérification des connaissances no 6

Ontario 
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Vérification des connaissances no 6**  
 Parmi les réponses suivantes, laquelle décrit un comportement que vous devriez éviter lorsque vous servez un client qui utilise un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui est accompagné d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien? Choisissez le comportement que vous devriez éviter et cliquez sur le bouton Soumettre.

**A** Je devrais m'adresser directement au client et non à la personne de soutien ou à la personne qui l'accompagne.

**B** Je devrais éviter de toucher ou de distraire un animal d'assistance car l'animal travaille; il doit être attentif en tout temps.

**C** Je devrais demander l'autorisation de toucher ou déplacer les appareils et accessoires fonctionnels.

**D** Si je ne suis pas certain qu'il s'agisse d'un animal d'assistance, je devrais demander au client de fournir un document attestant qu'il a besoin de l'aide de l'animal en raison d'un handicap.

**E** Si je devais discuter de questions confidentielles avec mon client, je devrais demander à la personne de soutien d'attendre à un autre endroit pendant que je le sers.

**SOUMETTRE**

Vers l'accessibilité
Avis de non-responsabilité    Retour au site web    PAGE 46 / 54

**Parmi les réponses suivantes, laquelle décrit un comportement que vous devriez éviter lorsque vous servez un client qui utilise un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui est accompagné d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien? Choisissez le comportement que vous devriez éviter et cliquez sur le bouton Soumettre.**

A - Je devrais m'adresser directement au client et non à la personne de soutien ou à la personne qui l'accompagne.

B - Je devrais éviter de toucher ou de distraire un animal d'assistance car l'animal travaille; il doit être attentif en tout temps.

C - Je devrais demander l'autorisation de toucher ou déplacer les appareils et accessoires fonctionnels.

D - Si je ne suis pas certain qu'il s'agisse d'un animal d'assistance, je devrais demander au client de fournir un document attestant qu'il a besoin de l'aide de l'animal en raison d'un handicap.

E - Si je devais discuter de questions confidentielles avec mon client, je devrais demander à la personne de soutien d'attendre à un autre endroit pendant que je le sers.

**SOUMETTRE**

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Vérification des connaissances**

Parmi les réponses suivantes, laquelle décrit un comportement que vous devriez éviter lorsque vous servez un client qui utilise de soutien personnel?

A Je ne devrais pas accompagner le client sans la présence d'un soutien personnel.

B Je devrais accompagner le client sans la présence d'un soutien personnel.

C Je devrais accompagner le client avec un soutien personnel.

D Si le client ne souhaite pas être accompagné par une personne de soutien, je devrais accompagner le client sans la présence d'un soutien personnel.

E Si le client ne souhaite pas être accompagné par une personne de soutien, je devrais accompagner le client avec un soutien personnel.

**Bonne réponse.**

Le client doit être autorisé à être accompagné par la personne de soutien. Cependant, dans le cas où des questions confidentielles seront abordées, il est bon de confirmer d'abord auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente.

**CONTINUER**

SOUMETTRE

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

**E****Bonne réponse.**

Le client doit être autorisé à être accompagné par la personne de soutien. Cependant, dans le cas où des questions confidentielles seront abordées, il est bon de confirmer d'abord auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente.

**CONTINUER**

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Vérification des connaissances**

Parmi les réponses suivantes, laquelle décrit un comportement que vous devriez éviter lorsque vous servez un client qui utilise de soutien personnel?

A Je ne devrais pas accompagner le client sans la présence d'un soutien personnel.

B Je devrais accompagner le client sans la présence d'un soutien personnel.

C Je devrais accompagner le client avec un soutien personnel.

D Si le client ne souhaite pas être accompagné par une personne de soutien, je devrais accompagner le client sans la présence d'un soutien personnel.

E Si le client ne souhaite pas être accompagné par une personne de soutien, je devrais accompagner le client avec un soutien personnel.

**Désolé, ce n'est pas la bonne réponse**

Le client doit être autorisé à être accompagné par la personne de soutien. Cependant, dans le cas où des questions confidentielles seront abordées, il est bon de confirmer d'abord auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente.

**CONTINUER** **RÉESSAYER**

SOUMETTRE

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

**A, B, C, D****Désolé, ce n'est pas la bonne réponse**

Le client doit être autorisé à être accompagné par la personne de soutien. Cependant, dans le cas où des questions confidentielles seront abordées, il est bon de confirmer d'abord auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente.

**CONTINUER**

## Réessayer

## Page 47 / 54: Servir les personnes handicapées – À domicile ou au téléphone



Voici de bonnes pratiques pouvant s'appliquer à tous les clients :



Conseils pour la prestation de services à domicile:

- N'arrivez pas sans prévenir. Confirmez l'heure de votre arrivée à l'avance.
- Respectez les demandes faites par un client handicapé pour vous adapter à ses besoins. Par exemple, une personne ayant une sensibilité environnementale pourrait exiger que vous ne portiez pas de produits parfumés dans son domicile.
- Faites preuve de patience. Vous devrez peut-être attendre un peu avant que votre client ouvre la porte.
- Présentez-vous. Certains clients ne sont pas capables de lire les cartes d'identité et pourraient vous demander d'utiliser un mot de passe. Vérifiez avant votre visite.

- Dites à votre client ce que vous faites.
- Faites en sorte de laisser le domicile exactement tel qu'il était à votre arrivée. Par exemple, une personne ayant une perte de vision s'attendra à ce que ses meubles soient placés au même endroit et pourrait trébucher si vous avez déplacé le sofa.

The screenshot shows a website page from Ontario with the title "Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle". The main heading is "Servir les personnes handicapées – À domicile". A pop-up window titled "Conseils sur la prestation de services au téléphone:" is overlaid on the page. The pop-up contains a list of five bullet points. The background of the page shows a woman in a blue shirt holding a smartphone. At the bottom of the page, there are navigation links: "Vers l'accessibilité", "Avis de non-responsabilité", "Retour au site web", and "PAGE 1 / 1".

**Conseils sur la prestation de services au téléphone:**

- Parlez de façon naturelle, clairement et directement.
- Concentrez-vous sur ce que dit le client. N'interrompez pas votre client et ne finissez pas ses phrases. Laissez le temps à votre client de fournir des explications ou de répondre.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que votre client vous a dit, demandez-lui poliment de répéter, ou répétez ou reformulez ce que vous l'avez entendu dire et demandez-lui si vous avez bien compris.
- Si le client a recours à un interprète ou à un service de relais téléphonique, adressez-vous de manière naturelle au client, et non à l'interprète.
- Si vous vous trouvez dans une situation où, après de multiples tentatives, vous et votre client n'arrivez pas à communiquer, envisagez de prendre d'autres dispositions qui seraient plus efficaces pour lui.

#### Conseils sur la prestation de services au téléphone:

- Parlez de façon naturelle, clairement et directement.
- Concentrez-vous sur ce que dit le client. N'interrompez pas votre client et ne finissez pas ses phrases. Laissez le temps à votre client de fournir des explications ou de répondre.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que votre client vous a dit, demandez-lui poliment de répéter, ou répétez ou reformulez ce que vous l'avez entendu dire et demandez-lui si vous avez bien compris.
- Si le client a recours à un interprète ou à un service de relais téléphonique, adressez-vous de manière naturelle au client, et non à l'interprète.
- Si vous vous trouvez dans une situation où, après de multiples tentatives, vous et votre client n'arrivez pas à communiquer, envisagez de prendre d'autres dispositions qui seraient plus efficaces pour lui.

## Page 48 / 54: Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations

Si vous remarquez qu'un client a du mal à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations, commencez par lui demander comment vous pouvez l'aider. Souvent, il existe des solutions simples. À titre d'exemple:

- 1** **Votre client utilise un fauteuil roulant et ne peut entrer dans votre boutique parce qu'il y a une marche à l'entrée.**

Vous pouvez proposer au client de le servir à la porte, dans un autre endroit qui lui convient mieux, par téléphone ou par livraison à domicile. Vous pouvez aussi envisager une solution peu coûteuse, comme une rampe portative pouvant être installée à l'entrée de votre boutique à la demande, si cette solution s'applique à la situation.
- 2** **Votre client ayant une perte d'audition veut poser une question.**

Demandez au client par écrit si utiliser un crayon et du papier serait une bonne façon de le servir. N'oubliez pas : si vous discutez de renseignements confidentiels, proposez au client de lui remettre les notes ou détruisez-les.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 1 / 2

Si vous remarquez qu'un client a du mal à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations, commencez par lui demander comment vous pouvez l'aider. Souvent, il existe des solutions simples. À titre d'exemple:

- 1. Votre client utilise un fauteuil roulant et ne peut entrer dans votre boutique parce qu'il y a une marche à l'entrée.**

  - Vous pouvez proposer au client de le servir à la porte, dans un autre endroit qui lui convient mieux, par téléphone ou par livraison à domicile. Vous pouvez aussi envisager une solution peu coûteuse, comme une rampe portative pouvant être installée à l'entrée de votre boutique à la demande, si cette solution s'applique à la situation.
- 2. Votre client ayant une perte d'audition veut poser une question.**

  - Demandez au client par écrit si utiliser un crayon et du papier serait une bonne façon de le servir. N'oubliez pas : si vous discutez de renseignements confidentiels, proposez au client de lui remettre les notes ou détruisez-les.

## Page 49 / 54: Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations**

**3** Votre client ne peut atteindre certains de vos produits, car les étagères ou les tablettes sont trop hauts pour qu'il puisse les atteindre de son scooter.

Proposez-lui de lui apporter les produits.

**4** Le menu ne peut être lu par un client ayant une basse vision ou une difficulté d'apprentissage.

Proposez-lui de lire le menu à haute voix ou affichez le menu en ligne pour qu'il puisse y accéder à l'avance.



Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 49 / 54

3. **3. Votre client ne peut atteindre certains de vos produits, car les étagères ou les tablettes sont trop hauts pour qu'il puisse les atteindre de son scooter.**
  - Proposez-lui de lui apporter les produits.
4. **4. Le menu ne peut être lu par un client ayant une basse vision ou une difficulté d'apprentissage.**
  - Proposez-lui de lire le menu à haute voix ou affichez le menu en ligne pour qu'il puisse y accéder à l'avance.

## Page 50 / 54: Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Difficultés à accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations**

**5** Votre cliente souffre d'un trouble de santé mentale qui rend difficile pour elle de se trouver dans un lieu bondé avec d'autres personnes. Elle explique ses besoins relativement à son problème dès son arrivée.

Proposez-lui un endroit où attendre son tour d'être servie à part des autres clients.

**6** Votre organisation ne possède pas d'ouvre-porte automatique.

Soyez prêt à ouvrir la porte.

Vos clients sont votre meilleure source d'information en ce qui concerne leurs besoins. Soyez souple et ouvert aux suggestions pour créer une bonne expérience pour le client. Il peut y avoir des solutions simples, et votre client sera sûrement reconnaissant de l'attention et de la considération que vous lui témoignez.

Vers l'accessibilité [Avis de non-responsabilité](#) [Retour au site web](#) PAGE 50 / 54

5. **5. Votre cliente souffre d'un trouble de santé mentale qui rend difficile pour elle de se trouver dans un lieu bondé avec d'autres personnes. Elle explique ses besoins relativement à son problème dès son arrivée.**

- Proposez-lui un endroit où attendre son tour d'être servi à part des autres clients.

## 6. Votre organisation ne possède pas d'ouvre-porte automatique.

- Soyez prêt à ouvrir la porte.

Vos clients sont votre meilleure source d'information en ce qui concerne leurs besoins. Soyez souple et ouvert aux suggestions pour créer une bonne expérience pour le client. Il peut y avoir des solutions simples, et votre client sera sûrement reconnaissant de l'attention et de la considération que vous lui témoignez.

## Page 51 / 54: Récapitulation – Conseils généraux

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

**Récapitulation – Conseils généraux**

Voici quelques conseils généraux à se rappeler pour servir les personnes handicapées:

- Demandez avant d'aider. Ne supposez pas que la personne a besoin d'aide.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez faire, demandez au client « Puis-je vous aider? ». Votre client sait s'il a besoin d'aide et comment vous pouvez lui être utile.
- Évitez de faire des suppositions sur le type de handicap de la personne ou sur ses besoins en matière d'adaptation. Vos suppositions pourraient être erronées.
- Certains handicaps ne sont pas visibles, et les clients ne sont pas tenus de vous en informer.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien ou à la personne qui accompagne le client.
- Prenez le temps d'apprendre à connaître les besoins de votre client et veillez à répondre comme vous le feriez avec n'importe quel autre client.
- Écoutez attentivement. Si vous n'êtes pas certain de comprendre ce que votre client a dit, confirmez en résumant ou en répétant ce qu'il a dit ou demandez-lui poliment de répéter.
- Faites preuve de patience. Les personnes atteintes de certains types de handicaps ont parfois besoin de plus de temps pour répondre ou pour faire certaines choses.
- Employez un langage et des termes appropriés pour parler des personnes handicapées.

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    [PAGE 51 / 54](#)

Voici quelques conseils généraux à se rappeler pour servir les personnes handicapées:

- Demandez avant d'aider. Ne supposez pas que la personne a besoin d'aide.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez faire, demandez au client « Puis-je vous aider? ». Votre client sait s'il a besoin d'aide et comment vous pouvez lui être utile.
- Évitez de faire des suppositions sur le type de handicap de la personne ou sur ses besoins en matière d'adaptation. Vos suppositions pourraient être erronées.
- Certains handicaps ne sont pas visibles, et les clients ne sont pas tenus de vous en informer.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien ou à la personne qui accompagne le client.
- Prenez le temps d'apprendre à connaître les besoins de votre client et veillez à répondre comme vous le feriez avec n'importe quel autre client.
- Écoutez attentivement. Si vous n'êtes pas certain de comprendre ce que votre client a dit, confirmez en résumant ou en répétant ce qu'il a dit ou demandez-lui poliment de répéter.

- Faites preuve de patience. Les personnes atteintes de certains types de handicaps ont parfois besoin de plus de temps pour répondre ou pour faire certaines choses.
- Employez un langage et des termes appropriés pour parler des personnes handicapées.

## Page 52 / 54: Vérification des connaissances no 7

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Vérification des connaissances no 7

**Que devez-vous faire si vous n'êtes pas certain si un client handicapé a besoin d'aide?**  
Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

**A** Allez l'aider. S'il n'a pas besoin d'aide, il vous le dira.

**B** Ne l'aidez pas avant d'en avoir le temps. Servez les clients plus faciles à servir en premier.

**C** Servez toujours un client handicapé à l'écart des autres clients.

**D** Attendez de voir s'il s'agit réellement d'un client. Il changera peut-être d'idée et ira ailleurs.

**E** Demandez au client « Puis-je vous aider? »

**SOUMETTRE**

Vers l'accessibilité Avis de non-responsabilité Retour au site web PAGE 52 / 54

**Que devez-vous faire si vous n'êtes pas certain si un client handicapé a besoin d'aide?** Choisissez la réponse la plus appropriée et cliquez sur le bouton Soumettre.

A - Allez l'aider. S'il n'a pas besoin d'aide, il vous le dira.

B - Ne l'aidez pas avant d'en avoir le temps. Servez les clients plus faciles à servir en premier.

C - Servez toujours un client handicapé à l'écart des autres clients.

D - Attendez de voir s'il s'agit réellement d'un client. Il changera peut-être d'idée et ira ailleurs.

E - Demandez au client « Puis-je vous aider? »

**SOUMETTRE**

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Vérification des connaissances no 7

Que devez-vous faire si une personne vous demande de l'aider?  
Choisissez la réponse correcte.

- A Allez l'aider.
- B Ne l'aidez pas.
- C Servez toujours la personne.
- D Attendez de voir ce que la personne veut.
- E Demandez à la personne comment vous pouvez l'aider le mieux.

**Bonne réponse.**

Demander « Puis-je vous aider? » ou « Comment puis-je vous aider? » invite la personne à collaborer avec vous sur la façon dont vous pouvez le mieux l'aider.

**CONTINUER**

**SOUMETTRE**

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

**E****Bonne réponse.**

Demander « Puis-je vous aider? » ou « Comment puis-je vous aider? » invite la personne à collaborer avec vous sur la façon dont vous pouvez le mieux l'aider.

**CONTINUER**

Ontario Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Vérification des connaissances no 7

Que devez-vous faire si une personne vous demande de l'aider?  
Choisissez la réponse correcte.

- A Allez l'aider.
- B Ne l'aidez pas.
- C Servez toujours la personne.
- D Attendez de voir ce que la personne veut.
- E Demandez à la personne comment vous pouvez l'aider le mieux.

**Désolé, ce n'est pas la bonne réponse.**

Demander « Puis-je vous aider? » ou « Comment puis-je vous aider? » invite la personne à collaborer avec vous sur la façon dont vous pouvez le mieux l'aider.

**CONTINUER** **RÉESSAYER**

**SOUMETTRE**

Vers l'accessibilité | Avis de non-responsabilité | Retour au site web | PAGE 1 / 1

**A, B, C, D****Désolé, ce n'est pas la bonne réponse.**

Demander « Puis-je vous aider? » ou « Comment puis-je vous aider? » invite la personne à collaborer avec vous sur la façon dont vous pouvez le mieux l'aider.

**CONTINUER****Réessayer**

## Page 53 / 54: Résumé

Ontario  Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Résumé

Vous avez maintenant terminé le module sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

#### Sujets du module

Vous avez obtenu des renseignements sur:

- ✓ l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- ✓ les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- ✓ la manière d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- ✓ la manière d'interagir avec les personnes qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ✓ ce qu'il faut faire si un client handicapé a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation.

Si vous devez revoir certains éléments, prenez le temps de le faire et de vous demander:

- Qu'est-ce que j'ai appris sur la façon de servir les clients handicapés?
- Qu'est-ce que je ferai différemment à partir de maintenant?

[Vers l'accessibilité](#)    [Avis de non-responsabilité](#)    [Retour au site web](#)    PAGE 53 / 54

Vous avez maintenant terminé le module sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

### Sujets du module

Vous avez obtenu des renseignements sur:

- l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec les personnes qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si un client handicapé a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation.

Si vous devez revoir certains éléments, prenez le temps de le faire et de vous demander:

- Qu'est-ce que j'ai appris sur la façon de servir les clients handicapés?
- Qu'est-ce que je ferai différemment à partir de maintenant?

## Page 54 / 54: Certificat de Formation

Vers l'accessibilité ne peut pas confirmer l'achèvement de la formation. Il incombe à la personne d'attester qu'elle a terminé le module.

Si vous êtes tenu de fournir une confirmation de votre formation dans le cadre de ce module, un modèle de certificat que vous pouvez signer et dater est accessible sur le site Web [verslaccessibilite.ca](http://verslaccessibilite.ca).

**Téléchargez Certificat**

## Avis de non-responsabilité

Le présent matériel didactique ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter la loi ou le Règlement, veuillez communiquer avec votre conseiller juridique. Ce matériel vise à faciliter la compréhension de la loi ou du Règlement sans se substituer à la version officielle du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11) ni à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). En cas de

divergence entre ce matériel, le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et la LAPHO, le Règlement et la LAPHO sont les documents faisant autorité.

Ce matériel peut être utilisé uniquement à des fins non commerciales et non lucratives, dans le but de respecter les exigences du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11).

## Avis de non-responsabilité

Le fait qu'une personne ait suivi cette formation Vers l'accessibilité ne signifie pas que cette personne ou son organisme est conforme à la LAPHO ou à ses règlements.

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2012–to24