

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-to23

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

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–to23