

Accessibilité des services à la clientèle

Section 1 - Comprendre la LAPHO et les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Introduction

Les personnes handicapées représentent une portion croissante de la clientèle universitaire. Selon le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, par exemple, 35 618 étudiants handicapés ont fréquenté des collèges et des universités de l'Ontario en 2007-2008. Si vous enseignez, supervisez ou fournissez des services administratifs ou auxiliaires par l'intermédiaire du registraire de l'université, des installations fixes, des bourses d'études, des départements universitaires, des résidences ou de la bibliothèque, vous fournissez des services au public. Donc, puisque vous offrez des services au public, il faut bien connaître la LAPHO et les Normes, ses principes ainsi que d'autres concepts clés. Un concept clé essentiel à retenir avec cette loi est que l'accessibilité des services commence souvent par une simple question : « Puis-je vous aider? »

Contexte

Depuis 1962, le Code des droits de la personne de l'Ontario (le Code) assure aux personnes handicapées le droit à un traitement égal et sans discrimination en matière de biens, de services, d'emploi, etc. Le Code exige que les employeurs, les fournisseurs de services et les propriétaires, par exemple, tiennent compte des besoins des personnes handicapées jusqu'au point du préjudice injustifié. Grâce au Code, des progrès ont été accomplis pour réduire les obstacles à l'accessibilité en Ontario. Les progrès ont cependant été réalisés au cas par cas, de façon réactive. Le plein accès reste limité, les personnes handicapées se heurtant encore à de nombreux obstacles qui empêchent l'égalité de l'accès et la participation.

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

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) vise à rendre la province accessible d'ici 2025 grâce à l'élaboration de normes d'accessibilité. En plus des services à la clientèle, d'autres normes sont en cours d'élaboration dans des secteurs clés, notamment :

- l'information et les communications
- le milieu bâti
- l'emploi
- le transport

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Le gouvernement de l'Ontario a élaboré des normes pour les services à la clientèle, connues sous le titre de Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : Règlement de l'Ontario 429/07, en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Les Normes touchant les services à la clientèle sont entrées en vigueur le 1er janvier 2008 et s'appliquent à toute personne ou organisation, tant publique que privée, qui à la fois :

- fournit des biens et des services directement aux membres du public ou à des tiers
- compte au moins un employé en Ontario

Les ministères ontariens et les organisations du secteur public élargi, y compris les universités,

doivent se conformer aux normes à compter du 1er janvier 2010. Le secteur privé et les organismes sans but lucratif doivent s'y conformer à compter de 2012.

Définition de handicap

La LAPHO utilise la définition du Code des droits de la personne de l'Ontario pour le mot « handicap ». La définition englobe des handicaps de gravité différente, visibles aussi bien qu'invisibles, et des handicaps dont les incidences peuvent être intermittentes. La définition comprend aussi les déficiences sensorielles (p. ex. l'ouïe et la vision), les difficultés d'apprentissage et les handicaps physiques.

Voici la définition d'un handicap aux termes de la LAPHO :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Obstacles à l'accessibilité

Un obstacle est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. Les obstacles peuvent être visibles ou invisibles. Par ailleurs, même si les obstacles sont souvent involontaires, ils peuvent restreindre l'accès aux biens et services. Voici quelques obstacles courants :

Obstacles architecturaux ou physiques

Les obstacles architecturaux ou physiques peuvent provenir de la conception d'un bâtiment, comme les escaliers, les entrées de porte, la largeur des corridors et la disposition des pièces. Ces obstacles peuvent provenir aussi des pratiques quotidiennes, comme l'entreposage de boîtes ou d'autres objets dans les corridors, bloquant ainsi l'accessibilité des voies.

Obstacles au niveau de l'information ou des communications

Les obstacles au niveau de l'information ou des communications peuvent provenir d'imprimés en caractères trop petits, d'un faible contraste de couleurs entre un texte et l'arrière-plan ou de ne pas faire face à la personne à laquelle on s'adresse, ce qui peut occasionner des difficultés à recevoir ou à transmettre de l'information.

Obstacles comportementaux

Ces obstacles proviennent de nos pensées et de nos interactions avec les personnes

handicapées. Il s'agit peut-être de l'obstacle le plus difficile à surmonter du fait que notre attitude – fondée sur nos croyances, nos connaissances, nos expériences et notre formation – peut être très difficile à changer. Par exemple, certaines gens ne savent pas comment communiquer avec les personnes ayant un handicap – elles peuvent présumer qu'une personne ayant un trouble de la parole est aussi atteinte d'une déficience intellectuelle. D'autres craignent de blesser une personne en lui offrant de l'aide et réagissent à cette situation en ignorant ou en évitant les personnes handicapées.

Obstacles systémiques

Les obstacles systémiques peuvent résulter des politiques et des pratiques d'une organisation si ces dernières imposent des restrictions aux personnes handicapées, même si cela se produit de façon involontaire, ce qui pourrait être le cas, par exemple, par l'imposition d'une pleine charge de cours comme une exigence d'admissibilité aux services sur le campus, tels que les résidences, les bourses d'études et les listes d'honneur.

Obstacles technologiques

Les technologies ou leur absence peuvent empêcher les gens d'avoir accès à l'information. Les appareils courants tels que les ordinateurs, les téléphones et d'autres outils peuvent tous présenter des obstacles s'ils ne sont pas conçus ou installés de manière à tenir compte de l'accessibilité.

L'accessibilité n'est pas axée sur la personne et son handicap mais sur le fait de reconnaître et d'éliminer les obstacles. Bien que le terme handicapé soit utilisé dans les médias pour désigner les personnes ayant un handicap, certains membres du milieu associatif des personnes handicapées utilisent le terme «personnes handicapées» pour une raison tout à fait différente. Pour eux, «handicapé» signifie que les obstacles du milieu entravent leur capacité à participer. Le handicap est autant une fonction du milieu qu'une chose innée ou acquise. Veuillez consulter la section *Sources et Ressources* pour de plus amples renseignements à ce sujet. Il est important de placer l'être humain en premier. Ainsi, il est préférable d'utiliser l'expression «personne handicapée», et non «un handicapé» ou «une handicapée», pour placer l'accent sur la personne et non le handicap.

Exigences relatives aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle décrivent une série d'exigences différentes s'appliquant aux fournisseurs de services dans l'ensemble de la province de l'Ontario. Pour se conformer aux Normes, les universités doivent :

- Établir des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées.
- Former toute personne responsable de l'élaboration de ces politiques, pratiques et procédures sur l'accessibilité des services à la clientèle.
- Veiller à ce que les politiques, pratiques et procédures de l'université soient compatibles avec les quatre principes : autonomie, dignité, intégration et égalité des chances.
- Établir une politique permettant aux gens d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels.
- Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

- Permettre aux personnes handicapées d’être accompagnées de leur animal d’assistance sur le campus.
- Permettre aux personnes handicapées d’être accompagnées de leur personne de soutien sur le campus et leur indiquer, le cas échéant, le droit d’entrée pour la personne de soutien.
- Donner un avis de perturbation temporaire affectant les installations ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès aux biens et services ou pour les utiliser.
- Instaurer un processus – et rendre les renseignements à ce sujet accessibles au public – pour recevoir de la rétroaction sur l’accessibilité des services à la clientèle et y répondre, en précisant les mesures à prendre à la suite de toute plainte.
- Former toute personne qui interagit avec le public au nom de l’université sur l’accessibilité des services à la clientèle.

La plupart des universités disposent de politiques, de pratiques et de procédures relatives aux services à la clientèle à l’intention des personnes handicapées. Par exemple, il pourrait s’agir de politiques visant à tenir compte des besoins des étudiants handicapés, de procédures sur la réservation d’appareils fonctionnels pour personnes malentendantes ou de politiques régissant la réservation de salles et l’admission à une résidence. Bien que certaines de ces pratiques soient officielles et documentées, d’autres sont non écrites et officieuses.

Principes relatifs à l’accessibilité des services à la clientèle

Dans le cadre des Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle, chaque université doit veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures répondent aux exigences des Normes et doit faire des efforts raisonnables pour voir à leur compatibilité avec les principes suivants :

Autonomie

L’autonomie signifie pouvoir faire des choses par soi-même sans l’aide superflue d’autrui ou sans interférence de la part des autres.

Dignité

La prestation de services avec dignité signifie que le client conserve son respect de soi et le respect des autres. Quand on offre un service avec dignité, on ne traite pas une personne handicapée comme un citoyen de seconde classe et on ne la contraint pas à accepter une qualité, une commodité ou un service inférieurs.

Égalité des chances

L’égalité des chances signifie avoir les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres. Dans le cas des services, cela signifie qu’une personne handicapée a la même possibilité que les autres de tirer profit de la façon dont sont fournis les biens ou les services.

Intégration

L’intégration signifie la prestation de services d’une manière qui permet à la personne handicapée de tirer profit des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients ou de manière semblable.

Perturbations dans le service

Les universités doivent aviser le public de toute perturbation temporaire de leurs installations ou services. Cet avis est important pour les personnes handicapées du fait qu'elles se donnent beaucoup de mal pour avoir accès aux services.

Il faut donner avis de toute perturbation dans les services, que cette perturbation soit prévue ou imprévue, comme dans les exemples suivants :

- Ascenseurs en panne
- Cours annulés pour cause de maladie
- Interruption des opérations dans un édifice
- Changements au niveau de l'accès à un édifice en raison de travaux de construction

Les Normes exigent que les universités donnent un avis de perturbation temporaire par différents moyens, notamment :

- Des affiches dans des endroits bien en vue
- Un message courriel
- Un message sur un site Web
- Toute autre méthode raisonnable selon les circonstances

L'avis devrait comprendre des renseignements sur :

- La raison de la perturbation
- Sa durée prévue
- Une description d'installations ou de services de rechange, le cas échéant

Processus de rétroaction

Un bon service à la clientèle pour les personnes handicapées prévoit aussi un processus de rétroaction permettant de recevoir des observations et d'y répondre. Les Normes exigent que les universités établissent et mettent en œuvre un processus pour recevoir des rétroactions sur la façon dont elles fournissent des biens et services aux personnes handicapées, et y répondre.

Le processus doit permettre aux gens de faire part de leurs observations de différentes façons :

- En personne
- Par téléphone
- Par écrit
- Par courriel
- Sur disquette
- Par d'autres méthodes

L'utilisation de diverses méthodes tient compte des différents besoins de communication des personnes handicapées.

Les Normes exigent aussi que les universités précisent les mesures à prendre par leurs employés, le corps professoral ou d'autres répondants après avoir reçu une plainte. De plus, les Normes exigent que les universités rendent les renseignements sur leur processus de rétroaction facilement accessibles au public.

Récapitulation de la section 1 sur Comprendre la LAPHO et les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Voici quelques points à retenir lors de la prestation de services aux étudiants, à nos employés et aux membres du public.

- La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario vise à rendre l'Ontario accessible d'ici 2025.
- Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont en vigueur depuis 2008, elles exigent que toutes les écoles, tous les collèges et toutes les universités, y compris votre institution, observent ces exigences d'ici le 1er janvier 2010.

En d'autres mots, l'accessibilité des services à la clientèle ne nécessite pas des connaissances spécialisées et n'a pas besoin d'être compliquée. Bref, il s'agit de retenir que dans la plupart des cas, l'accessibilité des services à la clientèle commence par une simple question : « Puis-je vous aider ? »

Section 2 – Communiquer avec la clientèle handicapée

Introduction

Plus de 15 % des Ontariens vivent avec une forme ou une autre de handicap, ce qui représente une personne sur sept dans la province. À mesure que la population vieillit, ce nombre augmente. Vous pouvez probablement nommer plusieurs personnes dans votre cercle familial, d'amis, de collègues et de connaissances atteintes de handicaps.

De quels genres de handicaps s'agit-il?

Les handicaps peuvent être visibles ou invisibles : bien que certains handicaps soient immédiatement reconnaissables, d'autres ne le sont pas.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne handicapée :

- Être respectueux.
- Éviter les stéréotypes et éviter de faire des suppositions à propos du handicap ou des capacités de la personne. Beaucoup de personnes handicapées indiquent qu'elles sont souvent contrariées par les gens présumant ce qu'elles peuvent ou ne peuvent pas faire.
- S'adresser directement à la personne handicapée et non à sa personne de soutien, à celle qui l'accompagne ou à son interprète. Bien que cela présente quelquefois un défi, le fait d'ignorer ou de ne pas s'adresser directement à la personne handicapée est condescendant et constitue un affront à sa dignité.
- Faire preuve de patience – quelquefois, la communication avec une personne handicapée peut prendre un peu plus de temps. Il peut être nécessaire de répéter ou de faire répéter plusieurs fois.
- Éviter de toucher l'animal d'assistance ou de lui parler.
- Penser à l'appareil fonctionnel comme une extension de l'espace personnel de la personne – le toucher seulement à sa demande.
- Si vous ne savez pas exactement que faire, il est toujours préférable de le demander à la personne handicapée.

Trouble d'apprentissage

L'expression « trouble d'apprentissage » décrit une gamme de troubles qui ont un effet sur la façon dont la personne traite l'information, c.-à-d. comment elle reçoit, organise, exprime, retient et comprend l'information verbale et non verbale. Exemples : la dyslexie (difficulté à comprendre les mots écrits), la dyscalculie (difficulté à résoudre des problèmes d'arithmétique et à comprendre des concepts mathématiques) et les désordres de traitement auditifs ou visuels (difficulté à comprendre le langage en dépit d'avoir des capacités auditives et visuelles normales).

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne ayant un trouble d'apprentissage :

- Parler naturellement, clairement et directement à la personne.
- Fournir des renseignements de la façon qui fonctionne pour cette personne. Par exemple, même si vous avez des notes écrites, il serait peut-être utile aussi de verbaliser l'information. Si vous n'êtes pas certain, demandez délicatement à la personne s'il y a un autre moyen utile de fournir l'information.
- Faire preuve de patience et être prêt à expliquer les choses de nouveau.
- Le temps supplémentaire pour achever une tâche est souvent utile. Puisque certains étudiants atteints de dyslexie peuvent prendre plus de temps pour lire et comprendre les mots écrits, il leur est souvent utile d'avoir du temps supplémentaire pour achever une activité en classe.

Trouble de santé mentale

Les troubles de santé mentale sont habituellement invisibles. Souvent, on ne peut pas s'apercevoir que la personne souffre d'un trouble de santé mentale. Un trouble mental peut parfois se présenter comme un comportement « bizarre » ou très différent bien que, encore une fois, il soit impossible d'en être certain.

Les troubles de santé mentale couvrent une vaste gamme de handicaps et comprennent la dépression, le trouble obsessionnel compulsif, le trouble panique et le trouble dissociatif.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne en sachant qu'elle souffre d'un trouble de santé mentale :

- Traiter la personne avec le même respect et les mêmes égards que vous avez pour les autres.
- Faire preuve de patience. Une personne atteinte d'un trouble de santé mentale peut avoir de la difficulté à se concentrer, éprouver des changements d'humeur, une mauvaise mémoire et un manque de motivation.
- Lorsque vous pensez que la personne a besoin d'aide supplémentaire, faites preuve de patience et de calme.
- Être au courant de tout protocole en place à votre université pour traiter les situations d'urgence en matière de troubles de santé mentale.
- Faire un effort en vue de vous familiariser avec les ressources disponibles à votre université et dans la communauté pour aider les personnes ayant des troubles de santé mentale.

Déficiência intellectuelle ou trouble de développement

Les déficiences intellectuelles ou de développement sont celles caractérisées par des limites

importantes à la fois du fonctionnement intellectuel et des comportements adaptatifs requis pour le développement de plusieurs aptitudes sociales et habiletés pratiques quotidiennes. Certaines personnes ayant une déficience intellectuelle ou de développement apprennent et traitent l'information plus lentement et peuvent éprouver de la difficulté avec les concepts abstraits et les subtilités des interactions interpersonnelles.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne ayant une déficience intellectuelle ou de développement :

- Ne pas oublier de faire preuve de patience.
- Parler plus lentement et faire des pauses afin que la personne puisse traiter les paroles.
- Utiliser un langage simple et éviter le jargon.
- Parler directement à la personne.
- Poser une question à la fois et accorder ainsi à la personne suffisamment de temps pour formuler et donner sa réponse.
- S'assurer que la personne comprend ce que vous avez dit. On peut être direct et demander : « Est-ce que vous comprenez? »

Perte auditive

Plusieurs termes sont utilisés pour définir la perte auditive. Voici quelques termes courants :

- Une personne malentendante souffre d'une perte auditive légère ou profonde.
- Une personne devenue sourde souffre d'une perte auditive importante et peut avoir perdu l'ouïe graduellement ou soudainement.
- Les personnes devenues sourdes ou malentendantes peuvent utiliser un appareil comme un appareil auditif, un implant cochléaire, un système de modulation de fréquences, ou utiliser la lecture labiale (connue comme lecture sur les lèvres).
- Une personne sourde peut avoir une faible ou aucune ouïe fonctionnelle et peut dépendre de la communication visuelle plutôt qu'auditive.
- La personne sourde oraliste est une personne sourde dont le mode de communication préféré est verbal et auditif. La personne peut utiliser ou non le langage gestuel.
- Le mot Sourd avec un S majuscule est utilisé pour faire référence aux personnes sourdes ou malentendantes qui s'identifient avec la culture, la société et le langage de la communauté sourde fondée sur le langage gestuel. Leur mode de communication préféré est le langage gestuel.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne malentendante :

- Attirer l'attention de la personne, si elle ne vous regarde pas, par un geste discret de la main ou une petite tape sur l'épaule avant de lui parler.
- Parler clairement à un rythme régulier et avec des pauses normales. Il n'est pas nécessaire de crier, d'exagérer ou de surprononcer les mots.
- Trouver, dans la mesure du possible, un endroit tranquille pour converser – le bruit de fond peut être difficile à éliminer.
- Ne pas se placer devant une fenêtre ou une lumière pour éviter de donner de l'ombre à votre visage – la lecture labiale est difficile lorsqu'il y a des ombres ou qu'il n'y a pas suffisamment d'éclairage.
- Ne pas placer les mains, les lunettes ou autres objets comme un stylo devant votre visage en parlant; ceci rend aussi la lecture labiale difficile.
- En interagissant avec une personne en présence de son interprète, s'assurer de parler directement à la personne et non à l'interprète.

- S'il le faut, demander à la personne de suggérer la façon d'améliorer la communication. Elle peut vous demander de vous placer loin de la lumière, de parler un peu plus lentement ou peut-être d'utiliser un stylo et du papier.

Déficiência visuelle

La perte de la vision réduit la capacité d'une personne de voir clairement. Peu de personnes ayant une déficiência visuelle sont totalement aveugles. Certaines personnes ont une vision limitée, comme la vision latérale, périphérique ou centrale. D'autres peuvent distinguer le pourtour d'un objet, tandis que d'autres encore peuvent voir l'orientation de la lumière.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne ayant une déficiência visuelle :

- Ne pas tenir pour acquis que la personne ne peut pas vous voir – peu de personnes ayant une perte visuelle sont totalement aveugles.
- Ne pas toucher la personne sans sa permission.
- Quand on offre de diriger une personne ayant une déficiência visuelle, se placer du côté qu'elle indique et présenter le coude. Ensuite, marcher à un rythme régulier et la personne aidée se tient habituellement un pas à l'arrière. Signaler où sont les mains courantes, les portes (p. ex. à gauche, à droite, pousser/tirer pour ouvrir) et décrire les alentours.
- Ne pas laisser la personne au milieu d'une pièce, mais lui indiquer une chaise ou la diriger vers un endroit confortable.
- S'il vous faut laisser la personne, lui indiquer que vous partez et que vous serez de retour.
- Se présenter en s'adressant à la personne et lui parler directement et non à celle qui l'accompagne.
- Ne pas lever la voix. Présentez-vous même si vous connaissez bien la personne, puisque plusieurs voix se ressemblent.
- Donner des indications claires et précises. Par exemple, « un mètre à gauche » est préférable à « là-bas ».
- Si vous n'êtes pas certain de la façon de donner des directions, demandez à la personne de vous indiquer le moyen le plus utile.
- Ne pas avoir peur ou être gêné d'utiliser des mots comme « voir », « lire » ou « regarder ». Les personnes ayant une déficiência visuelle utilisent aussi ces mots.
- Ne pas toucher l'animal d'assistance ou lui parler. Il travaille et doit se concentrer en tout temps.
- Offrir de lire, de résumer ou de décrire les imprimés fournis.

Surdi-cécité

Les personnes atteintes de surdi-cécité souffrent d'une combinaison de déficiência visuelle et de perte auditive. Elles possèdent en général un peu de vision et d'ouïe utiles mais pas toujours efficaces. Les personnes sourdes et aveugles utilisent plusieurs moyens de communication, y compris le langage gestuel, la langue des signes tactiles, le système de suivi, la dactylographie tactile, le braille, la parole et la lecture labiale.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne atteinte de surdi-cécité :

- Ne pas tenir pour acquis ce que la personne peut ou ne peut pas faire. Certaines personnes atteintes de surdi-cécité peuvent entendre et/ou voir un peu.

- Si vous ne savez que dire, demandez à la personne de vous indiquer ce qui peut lui être utile.
- Plusieurs personnes vous expliqueront ce qu'il faut faire, peut-être par une carte ou une note d'assistance explicative sur la façon de communiquer.
- Les personnes atteintes de surdi-cécité sont souvent accompagnées d'un intervenant. Encore une fois, parler directement à la personne ayant un handicap et non à l'intervenant.
- Se présenter aussi bien à la personne handicapée qu'à l'intervenant.
- Certaines personnes atteintes de surdi-cécité utilisent un animal d'assistance. Encore une fois, ne pas caresser l'animal ou lui parler.
- Vous pouvez toucher légèrement le bras de la personne pour attirer son attention. Cependant, ne pas toucher l'épaule ou le dos d'une personne atteinte de surdi-cécité puisqu'elle risque de ne pas avoir suffisamment de vision pour savoir où vous êtes.
- Le fait de toucher soudainement une personne atteinte de surdi-cécité peut la surprendre; ne la toucher qu'en cas d'urgence.

Troubles de la parole ou du langage

Une personne ayant un trouble de la parole est incapable de produire des sons conversationnels correctement et avec facilité, ce qui peut être quelquefois attribuable à une faiblesse de la voix ou à l'aphasie. Certaines personnes ayant des troubles de la parole ont de la difficulté à articuler ou elles bégaiement.

Une personne ayant un trouble du langage a du mal à comprendre les autres (langage dans son versant réceptif) ou à partager des pensées, des idées et des sentiments (expression orale du langage).

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne ayant un trouble de la parole ou du langage :

- Ne pas tenir pour acquis que si la personne souffre d'un handicap, elle souffre aussi d'un autre. Beaucoup de personnes ayant un trouble de la parole se plaignent du fait que, parce qu'elles ne peuvent pas bien s'exprimer, les gens les traitent comme si elles ne sont pas intelligentes ou sont atteintes d'un retard de développement.
- Ne pas oublier que l'anxiété peut souvent aggraver un trouble de la parole – si vous êtes détendu, l'anxiété de l'autre personne pourrait diminuer.
- Faire preuve de patience et permettre à la personne de terminer ce qu'elle a à dire sans l'interrompre.
- Si la personne est accompagnée d'une personne de soutien, suivre les mêmes directives que lorsqu'un interprète est présent. S'adresser à la personne handicapée et la regarder plutôt que la personne de soutien.
- Si vous ne comprenez pas, demandez à la personne de répéter l'information. Quelquefois il s'avère utile de poser des questions auxquelles on répond par «oui» ou «non».
- Certaines personnes ayant un trouble de la parole utilisent un tableau de communication, des symboles ou des cartes pour les aider à communiquer. Utiliser ces appareils sur demande et selon les instructions.

Déficiences physiques

Les déficiences physiques se présentent sous différentes formes et à divers degrés – elles ne nécessitent pas toutes un fauteuil roulant. Les personnes souffrant d'arthrite, d'une maladie de cœur

ou de poumon, ou d'une incapacité temporaire peuvent avoir de la difficulté à se déplacer, se tenir debout ou s'asseoir. Il peut être difficile d'identifier une personne ayant une déficience physique.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne ayant une déficience physique :

- Offrir une poignée de main à une personne utilisant un fauteuil roulant ou une marchette quand vous faites sa connaissance, même si elle semble avoir de la difficulté à utiliser ses bras. Ce geste courant de contact personnel produit une atmosphère de communication chaleureuse.
- Si la personne utilise un fauteuil roulant et que la conversation soit susceptible de durer plus de quelques instants, trouvez une place à proximité pour vous asseoir. Ainsi, vous serez en mesure de garder un contact visuel de même niveau et de réduire la fatigue de la nuque pour la personne qui doit lever la tête pour vous voir.
- Éviter de faire des suppositions à propos des capacités d'une personne. Certaines personnes peuvent marcher avec de l'aide mais elles utilisent un fauteuil roulant ou un scooter pour conserver leur énergie ou se déplacer plus rapidement.
- Ne pas oublier que l'appareil fonctionnel de la personne fait partie de son espace personnel.
- Ne pas s'appuyer ou placer le pied sur le fauteuil roulant, la marchette ou tout autre appareil.
- Ne pas déplacer des articles comme une canne ou une marchette hors de portée de la personne.
- Ne pas déplacer le fauteuil roulant de la personne sans sa permission – le déplacer sans avertissement peut lui faire perdre l'équilibre.
- Parler directement à la personne, même si elle est accompagnée d'une personne de soutien ou d'une autre personne. Il est agaçant et frustrant de ne pas faire partie d'une conversation qui vous concerne.
- Se familiariser avec l'emplacement des installations accessibles se trouvant à proximité, comme les entrées, les toilettes, les ascenseurs et les appareils de levage accessibles. Bien qu'un étudiant utilisant une marchette, par exemple, puisse être au courant de certaines sections du campus, il pourrait demander à un membre du corps professoral ou du personnel administratif où se trouvent les toilettes accessibles les plus proches.
- Lors de l'organisation ou de la planification d'une activité, informer les participants de l'emplacement de ces installations à l'avance, par exemple dans les affiches annonçant l'activité ou dans d'autres annonces.

Autres handicaps

Les états de santé chroniques, tels que l'asthme, l'arthrite, le diabète, le lupus, la drépanocytose (anémie falciforme) et l'hémophilie sont des handicaps qui peuvent réduire la capacité d'une personne de se déplacer, s'asseoir ou se tenir debout, entre autres. Beaucoup de personnes ne pensent pas que ces états de santé représentent des handicaps nécessitant des considérations relatives à l'accessibilité, mais dans certains cas ils le sont. Vous ne saurez probablement pas qu'une personne souffre d'un handicap. Puisque les universités n'ont aucun moyen d'identifier toutes les personnes handicapées qui peuvent utiliser leurs services, les employés de l'université devraient penser plus souvent et naturellement à l'accessibilité dans leurs activités, services et interactions.

Médias substituts

Les médias substituts sont tout simplement des moyens de fournir des renseignements d'une façon différente de celle dont ils ont été produits à l'origine.

Pourquoi les médias substituts sont-ils importants pour les personnes handicapées?

- Les personnes handicapées reçoivent, transmettent ou utilisent les renseignements de différentes façons.
- Il est possible que certaines personnes handicapées ne puissent pas lire les textes imprimés mais elles peuvent avoir accès à l'information par d'autres médias tels que l'audio, le braille et les logiciels de grossissement et de lecture d'écran.
- Bien que nous pensions souvent que les personnes ayant une déficience visuelle ont besoin de médias substituts au matériel imprimé, beaucoup d'autres ayant des difficultés d'apprentissage profitent aussi de l'accès à l'information par d'autres médias. Par exemple, les personnes qui ont des problèmes de processus auditif préfèrent les renseignements écrits plutôt que verbaux.
- Le sous-titrage, la transcription en temps réel d'accès à la communication (CART), le langage gestuel et l'utilisation de textes sont tous différents types de médias substituts que les personnes malentendantes utilisent pour avoir accès à l'information.
- Certaines personnes ayant des handicaps physiques (telles qu'une faiblesse du tronc supérieur) peuvent trouver l'accès à l'information plus facile au moyen de médias audio puisque l'effort de tenir un livre ou une brassée de papiers peut rapidement les fatiguer.

Section 3 – Servir la clientèle handicapée

Qu'est-ce qu'un animal d'assistance?

Un animal d'assistance est un chien-guide ou tout autre animal dressé individuellement pour aider une personne handicapée.

Que font les animaux d'assistance?

Chaque animal est dressé pour effectuer des tâches particulières et fournir une gamme de services.

- Un **chien-guide** aide une personne ayant une déficience visuelle dans ses déplacements.
- Un animal d'assistance **pour personnes sourdes ou malentendantes** avertit la personne lorsqu'un bruit se produit comme si on frappe à la porte ou qu'on déclenche une alerte.
- Les animaux d'**aide au déplacement** peuvent porter ou chercher des objets, ouvrir des portes, sonner à la porte, activer les boutons d'ascenseurs, tirer un fauteuil roulant, fournir un soutien pour que la personne conserve son équilibre ou l'aider à se lever à la suite d'une chute.
- Un animal d'**assistance pour personnes épileptiques** avertit la personne d'une crise imminente ou fournit de l'aide durant une crise, en cherchant du secours ou en surveillant la personne.
- Les animaux utilisés à des fins **thérapeutiques** aident les personnes ayant des troubles cognitifs ou des déficiences psychologiques (comme un trouble panique). Ils les conduisent hors de la foule, les aident à chercher un téléphone en cas d'urgence. De plus ils composent le 911 ou le service de prévention des suicides, allument les lumières, cherchent des médicaments, aboient pour obtenir du secours en cas d'urgence.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne qui utilise un animal d'assistance

- Ne pas demander au propriétaire de laisser l'animal à un autre endroit, comme à l'extérieur de votre bureau ou salle de classe.
- Éviter de caresser un animal d'assistance ou de lui parler : il doit se concentrer sur sa tâche.
- Ne pas nourrir l'animal ou lui offrir des friandises.
- Éviter d'effaroucher volontairement l'animal.
- Ne pas oublier que les animaux d'assistance ne portent pas tous des colliers ou des harnais spéciaux. Si vous n'avez pas la certitude qu'il s'agit d'un animal d'assistance, posez la question à son propriétaire.
- Ne pas oublier que le propriétaire est responsable de maintenir le contrôle de l'animal en tout temps. Vous n'êtes pas responsable de nettoyer après son passage ou de le nourrir. Vous pouvez lui fournir de l'eau à la demande du propriétaire.

Y a-t-il des endroits sur le campus où la présence d'animaux d'assistance est interdite?

En vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les universités doivent permettre la présence d'animaux d'assistance dans tous les endroits auxquels le public a normalement accès. Il n'y a que quelques exceptions où un animal d'assistance serait exclu par la loi, dont voici quelques exemples.

La Loi sur la protection et la promotion de la santé (1990) n'autorise pas la présence d'animaux dans des endroits où les aliments sont fabriqués, traités, préparés, entreposés, manipulés, étalés, distribués, transportés, vendus ou mis en vente. Cependant, la Loi stipule certaines exemptions particulières pour les chiens d'assistance seulement, leur permettant d'accompagner leurs propriétaires dans des secteurs où les aliments sont normalement servis, vendus ou mis en vente.

Dans certaines situations uniques où la présence d'un animal constitue un risque important pour une autre personne, par exemple en cas d'allergies graves, l'université doit répondre aux besoins des deux personnes et devrait par conséquent concevoir un plan d'adaptation permettant aux deux personnes d'avoir accès aux biens et aux services.

Certains règlements municipaux interdisent certaines races d'animaux ou de chiens dans la municipalité même s'il s'agit d'animaux d'assistance. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, le fournisseur de biens ou de services veille à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou les services du fournisseur, de les utiliser ou d'en tirer profit.

Qu'est-ce qu'une personne de soutien?

Une personne de soutien est une personne embauchée ou choisie pour aider une personne handicapée. Une personne de soutien peut être un préposé aux services de soutien à la personne, un bénévole, un membre de la famille, un conjoint ou un ami de la personne handicapée. Dans certains cas, une personne de soutien n'a pas nécessairement besoin d'avoir des qualifications spéciales ou une formation particulière.

- Veiller au transport
- Guider une personne ayant une déficience visuelle
- Fournir une communication adaptative (p. ex. intervenant pour une personne atteinte de surdité)

- Interpréter (p. ex. interprète LSQ/français, interprète ASL/anglais)
- Prendre des notes, fournir des services de rédaction ou de lecture (habituellement coordonnés par les services de bibliothèque ou les services destinés aux étudiants handicapés)
- Fournir de l'aide en soins personnels
- Protéger contre les chutes (p. ex. en cas de crise d'épilepsie)

En vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les universités doivent permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs personnes de soutien pour avoir accès à leurs biens et services.

Conseils sur la façon d'interagir ou de communiquer avec une personne accompagnée d'une personne de soutien :

- Il est possible qu'une personne handicapée ne présente pas sa personne de soutien. Si vous êtes incertain, il est approprié de demander : « Est-ce votre interprète ou votre personne de soutien? »
- Bien que ce soit un peu déconcertant, s'adresser à la personne handicapée et la regarder directement, même si le message provient de la personne de soutien.
- S'adresser à la personne de façon appropriée : « Quels cours prenez-vous cette année? », au lieu de « Pouvez-vous lui demander quels cours elle prend cette année? ».
- Ne pas oublier que les personnes de soutien, surtout les interprètes, ont tendance à tout communiquer à la personne. Éviter un aparté avec l'interprète en pensant qu'il ne sera pas transmis à la personne handicapée.
- Prévoir la présence de personnes de soutien, p. ex. s'assurer de la prise en compte des personnes de soutien pour le nombre de sièges disposés de façon à faciliter la communication.
- Dans la mesure du possible, fournir des documents écrits à la personne handicapée et à la personne de soutien.
- Lors de la planification d'activités, remarquer l'emplacement des toilettes adaptées pour les personnes handicapées et leurs personnes de soutien.

Qu'est-ce qu'un appareil ou accessoire fonctionnel ?

Un appareil ou accessoire fonctionnel signifie tout mécanisme utilisé, conçu, fabriqué ou adapté pour aider les personnes lors de l'exécution d'une tâche particulière. Les appareils et accessoires fonctionnels permettent aux personnes handicapées d'exécuter les tâches quotidiennes telles que les déplacements, la communication, la lecture ou le levage.

Certaines personnes handicapées utilisent des appareils et accessoires fonctionnels personnels, dont voici quelques exemples :

1. Fauteuils roulants
2. Cannes
3. Marchettes
4. Appareils fonctionnels pour personnes malentendantes (systèmes de modulation de fréquences)
5. Ordinateurs portatifs munis de logiciels de lecture d'écran ou de moyens de communication
6. Téléphones intelligents (c.-à-d. appareil portatif sans fil)
7. Appareils auditifs
8. Systèmes de positionnement global – Appareils GPS

Voici d'autres exemples d'appareils et accessoires fonctionnels utilisés lors d'une communication ou interaction avec des personnes handicapées sur le campus.

- Les personnes ayant une déficience visuelle peuvent utiliser un baladeur audionumérique pour écouter des enregistrements de livres, d'itinéraires, des descriptions d'expositions d'œuvres d'art, etc.
- Certaines personnes sourdes ou malentendantes utilisent des téléscripteurs (ATS). Cet appareil permet une communication téléphonique à partir d'un texte. Les appels expédiés ou provenant d'une personne qui n'a pas d'ATS peuvent être effectués au moyen du Service de relais Bell.
- Les personnes aveugles peuvent utiliser une canne blanche pour aider à leur sécurité, mobilité et autonomie. Cette canne est utilisée pour déceler des objets ou des changements dans le parcours de la personne et des dangers tels que les marches et les bordures de trottoirs.
- Certaines personnes ayant des difficultés à respirer transportent des réservoirs d'oxygène portables.
- Les personnes ayant des difficultés d'apprentissage ou des troubles de la mémoire utilisent des assistants numériques pour enregistrer, organiser ou récupérer des renseignements personnels, scolaires et professionnels.
- Les personnes ayant un handicap physique, une difficulté d'apprentissage ou un trouble de la parole peuvent utiliser un ordinateur portable pour avoir accès à des renseignements, prendre des notes ou communiquer.
- Certaines personnes ayant un trouble de la parole peuvent utiliser divers appareils de communication tels qu'un appareil de communication à sortie vocale ou des dessins/symboles pour communiquer.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle exigent que le corps professoral, les membres du personnel administratif et les leaders étudiants agissant au nom de l'université connaissent bien ces appareils et accessoires et puissent fournir de l'aide ou savoir avec qui communiquer pour les faire fonctionner sur demande.

Voici quelques exemples d'appareils et accessoires fonctionnels pouvant être disponibles à votre université :

1. Bureaux et postes de travail réglables dans les salles de classe ou les bureaux
2. Appareils fonctionnels pour personnes malentendantes (p. ex. systèmes de modulation de fréquences)
3. Systèmes de levage dans les puits d'escalier
4. Fauteuils roulants manuels ou scooters électriques
5. Téléscripteurs (ATS)
6. Technologies ou logiciels informatiques adaptés

Enfin, les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle exigent que le corps professoral, les membres du personnel administratif et les leaders étudiants sachent comment agir s'ils rencontrent une personne ayant des difficultés d'accès à un service ou un bien sur le campus, ou s'ils remarquent une situation susceptible de nuire à l'accessibilité.

Mention de sources et remerciements

La création de ce document a été rendue possible grâce aux contributions des organismes suivants :

1. Le Ministère des services sociaux et communautaires
2. Le Conseil des universités de l'Ontario
3. L'Université Queen's
4. Avec l'expertise en matière d'apprentissage en ligne fournie par **gevcinteractive**

Nous aimerions remercier les personnes et organismes suivants qui ont consacré leur temps, expertise, soutien et encouragement à la création de ce document.

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, Ministère des services sociaux et communautaires

Alicia Edaño, Conseillère en programmes, Direction de la liaison et de la conformité
Mary Yannakis, Conseillère en programmes, Direction de la liaison et de la conformité
Université Brock Margaret Sanderson, Coordinatrice de l'accessibilité (LAPHO)
Conseil des universités de l'Ontario

Amanda Thompson, Adjointe administrative, Communications et Affaires publiques,
Initiatives stratégiques

Robbin Tourangeau, Directrice principale, Initiatives stratégiques

Université McMaster Julia Kraveca, Superviseure, Soutien technologique, Services des technologies de l'université

Université Queen's

Kathy Jackson, Présidente, Comité sur l'accessibilité et coordonnatrice des études de premier cycle, Université Queen's, École de kinésiologie et d'études sur la santé

Jeanette Parsons, Coordinatrice de l'accessibilité, Bureau de l'équité

Heidi Penning, Coordinatrice des projets, Bureau de l'équité

Theresa Richard, Conseillère en services aux personnes handicapées, Services destinés aux personnes handicapées

Barbara Roberts, Conseillère en services aux personnes handicapées, Services destinés aux personnes handicapées

Catherine Wells, Agente de projets spéciaux, Bureau des droits de la personne

Université Wilfrid Laurier Melanie Will, Gestionnaire, Formation et perfectionnement, Ressources humaines

SOURCES et RESSOURCES

Voici une liste de ressources générales de qualité sur l'accessibilité, ainsi que des sources de renseignements utilisés dans ce cours d'apprentissage en ligne sur l'accessibilité des services à la clientèle.

LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO) et NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

<http://www.accesson.ca/fr/mcss/programs/accessibility/OntarioAccessibilityLaws/2005/index.aspx>

Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle :

http://www.elaws.gov.on.ca/html/source/regs/french/2007/elaws_src_regs_r07429_f.htm

Sommaire des exigences : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle :

<http://www.cfcs.gov.on.ca/NR/rdonlyres/6B812F75-88E4-4731-9BA0-7F9FE01F70BD/1898/SummaryofRequirementsJAN172008EN.pdf> (en anglais)

Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07 : <http://209.167.40.96/page.asp?unit=cust-serv-reg&doc=guide&lang=fr>

Foire aux questions concernant le règlement sur la norme de services à la clientèle :

<http://www.accesson.ca/fr/mcss/programs/accessibility/ComplyingStandards/toolsToHelpYouComplyFAQ.aspx>

Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario :

Renseignements généraux : <http://www.accesson.ca/fr/mcss/index.aspx>

Terminologie de l'accessibilité : *Choisir le mot juste pour parler de handicapés :*

http://www.accesson.ca/fr/accesson/understandingDisabilities/right_word.aspx

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (ON donne accès) :

<http://www.accesson.ca/fr/accesson/index.aspx>

Commission ontarienne des droits de la personne :

Renseignements généraux : <http://www.ohrc.on.ca/fr>

Questions concernant les personnes handicapées : <http://www.ohrc.on.ca/fr/issues/disability>

ÉLÈVES/ÉTUDIANTS HANDICAPÉS

Mad Students Society (MSS) : <http://www.madstudentsociety.com/> (en anglais)

Mesures d'adaptation des élèves et des étudiants handicapés (Commission ontarienne des droits de la personne) : <http://www.ohrc.on.ca/en/resources/factsheets/Principles> (en anglais)

Aider les élèves/étudiants à réussir / Difficultés d'apprentissage (Disabilities Assessment Centres of Ontario) : http://www.accesstolearning.ca/index.php?view=article&id=84%3Acambrian-college-and-queensuniversity-helping-students-succeed-learning-disabilities-assessment-centres-of-ontario&option=com_content&Itemid=61 (en anglais)

Yale Centre for Dyslexia and Creativity : <http://dyslexia.yale.edu/> (en anglais)

ASSOCIATIONS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

American Association on Intellectual and Developmental Disabilities :

http://www.aamr.org/content_100.cfm?navID=21 (en anglais) **American Association Speech-Language-Hearing Association :** <http://www.asha.org/default.htm> (en anglais)

Association des Sourds du Canada : <http://www.cad.ca/> **Conseil canadien des aveugles :**

<http://www.ccbnational.net/new/index.php?Welcome> **Association canadienne de la surdi-cécité et de la rubéole :** <http://www.cdbraontario.ca/> (en anglais) **Association des malentendants canadiens :** <http://chha.ca/chha/> **Société canadienne de l'ouïe :** <http://www.chs.ca/> **Institut national canadien pour les aveugles :** <http://www.cnib.ca/> **Centre for Developmental Disability Health Victoria** (Stratégies pour communiquer et interagir avec une personne ayant une déficience intellectuelle ou de développement) :

<http://www.cddh.monash.org/assets/documents/working-with-people-with-intellectual-disabilities-in-healthcare.pdf> (en anglais)

CONCEPTION UNIVERSELLE et CONCEPTION UNIVERSELLE DE L'APPRENTISSAGE

Sept principes de conception universelle (Centre for Universal Design) :

http://www.design.ncsu.edu/cud/about_ud/udnonenglishprinciples.html

Conception universelle de l'apprentissage à l'Université de Guelph :

<http://www.tss.uoguelph.ca/uid/> (en anglais)

Conception universelle de l'apprentissage : Définition, principes et exemples (Université de Washington) : <http://www.washington.edu/doi/Brochures/Academics/instruction.html> (en anglais)

Institute for Inclusion : <http://www.instituteforinclusion.org/> (en anglais)

MÉDIAS SUBSTITUTIFS

Adaptive Resource Technology Centre, Université de Toronto (Offre un cours en ligne intitulé *Understanding Web Accessibility*) : <http://atrc.utoronto.ca/> (en anglais)

Resource Services Library (fournit des médias substituts aux étudiants handicapés) :

<http://rsl.psbnet.ca/rsl2005/StaticInfomationPage/WhoWeAre.aspx> (en anglais)

APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Services de relais téléphoniques :

http://www.bell.ca/specialneeds/PrsSN_SvcRelay.page?language=fr®ion=ON&languageToggle=true&conten t=/resources/templates/SN_MAIN.jsp&metaKey=PrsSN_Content

PERSONNES HANDICAPÉES CÉLÈBRES

Chantal Petitclerc : <http://www.chantalpetitclerc.com/2008/index.php>

Tom Cruise : <http://www.childrenslearningcenters.org/news/tomcruise.pdf>

Whoopi Goldberg : http://organizedwisdom.com/Whoopi_Goldberg_and_Dyslexia

Stephen Hawking : <http://www.hawking.org.uk/>

Charles Schwab : <http://www.stanfordalumni.org/news/magazine/1999/marapr/articles/schwab.html>

AUTRES SOURCES

Woodcock, K. et M. Aguayo. *Deafened People: Adjustment and Support*, Toronto, University of Toronto Press, 2000.

Prince-Hughes, D. *Songs of the Gorilla Nation: My Journey through Autism*, New York, Harmony Books/Random House, 2005.

Titchkosky, Tanya. « Disability: A Rose by Any Other Name? 'People First' Language in Canadian Society », *Canadian Review of Sociology and Anthropology*, Mai 2001.
(http://findarticles.com/p/articles/mi_go2771/is_2_38/ai_n28846363/?tag=content;col1)

GLOSSAIRE

Voici quelques termes ou expressions utilisés couramment lors de discussions sur l'accessibilité, en général, et sur l'accessibilité des services à la clientèle sur le campus, en particulier. Consulter la section sur les sources et les ressources qui comprennent les références utilisées pour ces définitions.

Accessibilité

L'accessibilité indique dans quelle mesure une personne handicapée peut avoir accès à un dispositif, un service ou un lieu sans obstacle. L'accessibilité est aussi un processus par lequel on détermine, de façon proactive, ce qui peut constituer un obstacle pour une personne handicapée, comment on peut le supprimer ou le prévenir.

Adaptation

L'adaptation est une modification ou un ajustement individualisé et réactif en vue d'offrir à une personne handicapée des possibilités de participation à la fois équitables et sans discrimination. En ce qui a trait aux étudiants handicapés, l'adaptation est un processus collaboratif entre l'étudiant, le corps professoral et le personnel du service aux personnes handicapées pour repérer et supprimer ce qui peut constituer, dans le milieu, un obstacle à l'apprentissage et au rendement. Une adaptation appropriée et raisonnable est fondée sur une évaluation individualisée de l'interaction entre le handicap d'un étudiant et la tâche requise. Une adaptation n'est pas synonyme de traitement ou de réhabilitation.

Animal d'assistance

Un animal d'assistance est un animal qui fait un travail pour une personne handicapée. Exemples : chien d'assistance pour personne autiste; chien-guide ou chien de personne aveugle; chien, chat ou autre animal pour personne malentendante; chien d'assistance pour personne ayant un trouble psychiatrique; chien ou animal d'assistance à la mobilité; chien ou animal à aptitudes spéciales; chien ou animal apte à détecter une crise d'épilepsie, à avertir de sa venue ou à intervenir pendant une crise.

Appareils et accessoires fonctionnels

Un appareil ou un accessoire fonctionnel est un outil, une technique ou autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'effectuer ses tâches quotidiennes, notamment de se déplacer, de communiquer ou de soulever des objets. L'appareil ou l'accessoire fonctionnel favorise l'autonomie d'une personne handicapée chez elle, au travail et dans la collectivité.

Aide à la mobilité

Un accessoire fonctionnel pour les personnes ayant de la difficulté à marcher. Exemples : fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur, marchette, canne et béquilles.

Appareil auditif

Cet appareil fonctionnel rend le son plus fort et plus clair pour les personnes sourdes, devenues sourdes, sourdes oralistes ou malentendantes.

Baladeur audionumérique

Cet appareil fonctionnel aide les personnes ayant une perte auditive à faire l'écoute d'enregistrements de livres, d'itinéraires, de descriptions d'expositions d'œuvres d'art, etc.

Canne blanche

La canne aide les personnes aveugles ou ayant une perte de vision à se déplacer malgré les obstacles.

Générateur de parole

Cet appareil fonctionnel est utilisé pour transmettre un message à l'aide d'un dispositif qui « parle » quand on appuie sur un symbole, un mot ou une image.

Gestionnaire de données personnelles

Cet accessoire fonctionnel est utile pour les personnes ayant des difficultés d'apprentissage à entreposer, organiser et extraire des données personnelles.

Loupe

Un accessoire fonctionnel qui grossit les textes imprimés et les images pour en faciliter la lecture.

Système de modulation de fréquences FM

Cet appareil fonctionnel est utilisé par les personnes sourdes, devenues sourdes, sourdes oralistes ou malentendantes pour augmenter le son en réduisant les effets de distance et le bruit de fond.

Système de positionnement global portable (global positioning systems ou GPS)

Ce système aide les gens à s'orienter pour se rendre à une destination particulière.

Téléscripteur (ATS)

Cette aide fonctionnelle est utilisée par les personnes incapables de parler ou d'entendre afin de communiquer par téléphone. La personne tape ses messages sur le clavier de l'ATS et ils sont transmis par ligne téléphonique à une personne qui utilise un ATS ou à un opérateur ou une opératrice qui transmet le message à une personne qui n'a pas d'ATS.

Client

Les clients des universités comprennent une vaste gamme de personnes qui paient pour des services disponibles sur le campus, notamment les étudiants de premier et de deuxième cycle à temps plein et à temps partiel, le personnel administratif et le corps professoral utilisant les services du campus, les résidents de la ville, les anciens professeurs invités, les parents et les autres membres de famille des étudiants, ainsi que les représentants d'autres organisations, p. ex. universités, ministères et partenaires commerciaux.

Conception universelle

L'expression « conception universelle » vise la conception de produits et de milieux pouvant être utilisés par tous, dans la plus grande mesure possible, sans nécessité d'adaptation ou de spécialisation du design.

Conception universelle de l'apprentissage

Dans le contexte de l'apprentissage, la conception universelle signifie que l'élaboration du matériel et des activités d'apprentissage accroît les possibilités de réussite pour des personnes ayant des différences notables dans leur capacité de voir, d'entendre, de parler, de se déplacer, de lire, de comprendre le français, de participer, d'organiser, de se mobiliser et de retenir. La conception universelle de l'apprentissage a recours à une matière et des activités souples qui offrent des options aux étudiants ayant des habiletés différentes. Ces options font partie de la conception d'apprentissage et des systèmes opérationnels du matériel d'enseignement et ne sont pas ajoutés après le fait.

Handicap

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario utilise la définition du

Code des droits de la personne de l'Ontario pour le mot « handicap », qui comprend les handicaps physiques, les troubles du développement et les difficultés d'apprentissage. Un handicap peut être visible ou invisible :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigUREMENT dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif ;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Déficience intellectuelle ou trouble de développement

Pour une personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble de développement, il peut être difficile d'effectuer certaines tâches quotidiennes qui paraissent faciles pour la plupart des gens. Ces handicaps peuvent limiter légèrement ou profondément la capacité d'apprendre d'une personne. Ces handicaps sont souvent invisibles.

Déficience physique

Les déficiences physiques qui limitent la mobilité d'une personne se présentent sous différentes formes et à différents degrés. L'origine du handicap lié à la mobilité peut être invisible, comme dans le cas de l'arthrite et les maladies cardiaques et pulmonaires.

Déficience visuelle

La perte ou la diminution de vision réduit la capacité d'une personne de voir clairement. Peu de personnes ayant une déficience visuelle sont totalement aveugles. Certaines ont une vision limitée comme la vision tubulaire, où il y a une perte de vision périphérique ou latérale, ou l'absence de vision centrale, où la personne ne voit pas ce qui se trouve directement devant elle. Certaines personnes peuvent distinguer le pourtour d'un objet tandis que d'autres peuvent voir l'orientation de la lumière. Les causes communes de déficience visuelle sont l'égratignure de la cornée, les troubles visuels liés au diabète, les blessures et les greffes cornéennes.

Handicap invisible

L'expression « handicap invisible » comprend une vaste gamme de déficiences qui ne sont peut-être pas visibles dès l'abord, comme une blessure dorsale, la déficience visuelle ou auditive, l'arthrite et les affections médicales comme le diabète ou la sclérose en plaques.

Perte auditive

Une personne ayant une perte auditive peut être sourde ou malentendante. Comme c' st le cas pour d'autres handicaps, le degré de perte auditive peut être léger ou profond. La surdité peut se manifester à la naissance ou plus tard au cours de la vie et son origine peut être variée, p. ex la méningite. Les personnes ayant une perte auditive partielle utilisent souvent un appareil auditif qui améliore leur audition. Les personnes sourdes utilisent aussi le langage des signes pour communiquer. Bien que l'American Sign Language et la Langue des signes québécoise (LSQ) soient utilisés couramment en Ontario, toute personne ayant une perte auditive ne l'utilise pas nécessairement.

Personne devenue sourde

Cette expression décrit une personne ayant soudainement ou graduellement subi une perte auditive profonde à l'âge adulte. Elle a généralement recours à des indices visuels tels que des notes informatisées, le sous-titrage, la lecture labiale ou le langage gestuel pour communiquer.

Personne malentendante

Cette expression décrit toute personne qui utilise l'audition résiduelle et certains sons du langage avec ou sans aide auditive. Elle peut compléter la communication par la lecture labiale, l'utilisation d'appareils auditifs, le langage gestuel et des appareils de communication.

Personne sourde

Le mot Sourd avec un S majuscule est utilisé pour faire référence aux personnes sourdes ou malentendantes et qui s'identifient avec la culture, la société et le langage de la communauté sourde fondée sur le langage gestuel. Les personnes sourdes peuvent s'identifier comme culturellement sourdes ou sourdes oralistes.

Personne sourde oraliste

Cette expression décrit toute personne née sourde ou devenue sourde avant d'apprendre à parler, mais qui a appris à parler et qui peut ne pas utiliser l'American Sign Language ou la Langue des signes québécoise (LSQ).

Surdi-cécité

Une personne atteinte de surdi-cécité ne peut pas entendre ou voir tout à fait normalement. Plusieurs personnes atteintes de surdi-cécité se font accompagner par une ou un interprète. Les interprètes reçoivent une formation dans un langage des signes particulier qui consiste à toucher les deux mains de la personne atteinte de surdi-cécité et à utiliser un alphabet manuel.

Trouble d'apprentissage

L'expression trouble d'apprentissage se rapporte à une gamme de troubles qui ont un effet sur la façon dont la personne traite l'information. Un trouble d'apprentissage peut se manifester par des difficultés de lecture et d'apprentissage fondées sur le langage (dyslexie), des difficultés au niveau du calcul (dyscalculie) ou des difficultés d'écriture (dysgraphie). Les troubles d'apprentissage touchent les gens de tous les milieux et ne découlent pas de la culture, de la langue ou du manque de motivation. Les personnes ayant des troubles d'apprentissage apprennent différemment, c'est tout.

Trouble de santé mentale

Les troubles de santé mentale comprennent la schizophrénie, la dépression, les phobies, ainsi que le trouble bipolaire, l'anxiété et les troubles de l'humeur. La maladie mentale est souvent épisodique, de sorte qu'une personne ayant un problème psychologique ou psychiatrique ne présente pas de symptômes en tout temps; par ailleurs, une personne ayant vécu un épisode de trouble de santé mentale n'en aura pas nécessairement d'autres.

Troubles de la parole et du langage

Certaines personnes ont de la difficulté à communiquer. Il se peut que ce soit à la suite d'une paralysie cérébrale, d'une perte auditive ou d'une autre affection qui rend la prononciation difficile, cause un trouble de l'élocution ou un bégaiement ou empêche une personne de s'exprimer ou de comprendre la langue parlée ou écrite. Certaines personnes qui ont des difficultés sérieuses peuvent utiliser des tableaux de communication ou d'autres appareils fonctionnels.

Inclusion

L'inclusion signifie tenir compte des différences en vue de créer une culture d'appartenance où les personnes sont appréciées et respectées dans le meilleur intérêt de notre société, des entreprises et du monde entier. Un comportement englobant ou inclusif comporte une attitude et des pratiques qui respectent et apprécient l'individualité des talents, des croyances et du mode de vie de chaque personne.

Intervenant

Les intervenants aident les personnes atteintes de surdi-cécité par leurs interventions. Il ne faut pas confondre ces services avec ceux que procurent les interprètes. L'intervenant est un professionnel ayant suivi une formation spécialisée afin de fournir des services de communication entre la personne atteinte de surdi-cécité et les autres, pour lui permettre de communiquer efficacement et de recevoir de l'information de son milieu.

Intervention

L'intervention est l'action de s'entremettre entre deux personnes. Dans le contexte des personnes atteintes de surdi-cécité, une intervention permet à cette personne de recevoir de l'information afin de pouvoir interagir avec son milieu.

Médias substituts

Les médias substituts présentent les textes imprimés et les fichiers audio ou vidéo sous une forme plus accessible aux personnes handicapées.

Braille

Le braille est un média substitut pour les personnes qui sont aveugles ou sourdes et aveugles. C'est un système tactile de points en relief représentant des lettres ou une combinaison de lettres de l'alphabet. Ces caractères sont produits à l'aide d'un logiciel qui transcrit le texte voulu en braille.

Fenêtrage

Le fenêtrage permet à une personne sourde de comprendre, au moyen d'une interprétation gestuelle, ce que les autres personnes entendent lors d'une présentation vidéo ou d'une diffusion. L'interprète apparaît dans un coin de l'écran ou fenêtre et traduit les paroles en langage gestuel. Le fenêtrage peut comporter du sous-titrage codé ou visible.

Format audio

Le format audio est un média substitut pour les personnes ayant une déficience visuelle ou un handicap de développement ou bien un trouble intellectuel ou d'apprentissage et qui ne peuvent pas lire un texte imprimé. Les étiquettes doivent être en gros caractères d'imprimerie sur fond contrastant et en braille.

Gros caractères d'imprimerie

Les gros caractères d'imprimerie sont un média substitut pour les personnes dont la vue est faible. Les documents en gros caractères d'imprimerie devraient être en caractères de 16 à 20 points ou plus.

Service d'audio-vision

Le service d'audio-vision offre une narration descriptive des éléments visuels clés – action, personnages, lieux, vêtements et décors – sans nuire au dialogue ou aux effets sonores. Ce service permet à une personne ayant une déficience visuelle de suivre le déroulement d'une émission télévisée, d'un long métrage, d'une vidéocassette ou de tout autre support visuel.

Sous-titrage

Le sous-titrage consiste à inscrire à l'écran sous forme de sous-titres la partie orale d'une présentation vidéo qui apparaît généralement au bas de l'écran. Il peut s'agir d'un sous-titrage codé ou d'un sous-titrage visible. Le sous-titrage codé ne peut se voir que sur un écran de télévision muni d'un dispositif appelé décodeur de sous-titrage. Les sous-titres visibles sont des « images rémanentes » qui apparaissent chaque fois que l'on visionne une vidéo. Le sous-titrage rend les émissions télévisées, les films et autres aides visuelles sonores accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes.

Texte électronique

Le texte électronique fait appel à une technologie informatique synthétisant la voix (logiciel de lecture d'écran) qui permet aux personnes aveugles ou dont la vue est faible (comme les personnes âgées) ou ayant un trouble d'apprentissage, d'entendre une lecture de ce que les autres personnes voient à l'écran. Quand on met un document électronique sur disque compact, ce dernier devrait porter une étiquette à gros caractères sur fond très contrastant et en braille.

Normes d'accessibilité

Une norme d'accessibilité est une règle que les personnes et les organisations doivent observer pour repérer, supprimer ou prévenir les obstacles. Chaque université doit veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures respectent les exigences relatives aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario et à ce qu'elles soient compatibles avec les principes de dignité, d'égalité des chances, d'autonomie et d'intégration.

Autonomie

L'autonomie signifie pouvoir faire des choses par soi-même sans l'aide superflue d'autrui ou sans interférence de la part des autres.

Dignité

La prestation de services avec dignité signifie que le client conserve son respect de soi et le respect des autres. Quand on offre un service avec dignité, on ne traite pas une personne handicapée comme un citoyen de seconde classe et on ne la contraint pas à accepter une qualité, une commodité ou un service inférieurs.

Égalité des chances

L'égalité des chances signifie avoir les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres. Dans le cas des services, cela signifie qu'une personne handicapée a la même possibilité que les autres de tirer profit de la façon dont sont fournis les biens ou les services.

Intégration

L'intégration signifie la prestation de services d'une manière qui permet à la personne handicapée de tirer profit des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients ou de manière semblable.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation

Cette obligation signifie que des mesures d'adaptation doivent être prises de manière à respecter les principes généraux tels que la dignité de la personne, l'individualisation, l'intégration et la pleine participation.

Obstacles à l'accessibilité

Un obstacle est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. Les obstacles peuvent être visibles ou

invisibles. Par ailleurs, même si les obstacles sont souvent involontaires, ils peuvent restreindre l'accès aux biens et services.

Obstacles architecturaux ou physiques

Les obstacles architecturaux ou physiques peuvent provenir de la conception d'un bâtiment, comme les escaliers, les entrées de porte, la largeur des corridors et la disposition des pièces. Ces obstacles peuvent provenir aussi des pratiques quotidiennes, comme l'entreposage de boîtes ou d'autres objets dans les corridors, bloquant ainsi l'accessibilité des voies.

Obstacles au niveau de l'information ou des communications

Les obstacles au niveau de l'information ou des communications peuvent provenir d'imprimés en caractères trop petits, d'un faible contraste de couleurs entre un texte et l'arrière-plan ou de ne pas faire face à la personne à laquelle on s'adresse, ce qui peut occasionner des difficultés à recevoir ou à transmettre de l'information.

Obstacles comportementaux

Ces obstacles proviennent de nos pensées et de nos interactions avec les personnes handicapées. Il s'agit peut-être de l'obstacle le plus difficile à surmonter du fait que notre attitude – fondée sur nos croyances, nos connaissances, nos expériences et notre formation – peut être très difficile à changer. Par exemple, certaines gens ne savent pas comment communiquer avec les personnes ayant un handicap – elles peuvent présumer qu'une personne ayant un trouble de la parole est aussi atteinte d'une déficience intellectuelle. D'autres craignent de blesser une personne en lui offrant de l'aide et réagissent à cette situation en ignorant ou en évitant les personnes handicapées.

Obstacles systémiques

Les obstacles systémiques peuvent résulter des politiques et des pratiques d'une organisation si ces dernières imposent des restrictions aux personnes handicapées, même si cela se produit de façon involontaire, ce qui pourrait être le cas, par exemple, par l'imposition d'une pleine charge de cours comme une exigence d'admissibilité aux services sur le campus, tels que les résidences, les bourses d'études et les listes d'honneur.

Obstacles technologiques

Les technologies ou leur absence peuvent empêcher les gens d'avoir accès à l'information. Les appareils courants tels que les ordinateurs, les téléphones et d'autres outils peuvent tous présenter des obstacles s'ils ne sont pas conçus ou installés de manière à tenir compte de l'accessibilité.

Préjudice injustifié

Les organisations doivent tenir compte des besoins des personnes handicapées jusqu'au point du préjudice injustifié. Seuls trois éléments peuvent être envisagés dans l'évaluation du préjudice injustifié : le coût, les sources extérieures de financement et les exigences en matière de santé et sécurité, le cas échéant.

Suppléance à la communication

Toute stratégie de communication visant à soutenir ou à faciliter l'interaction entre deux personnes. Il existe une vaste gamme d'appareils de suppléance à la communication, notamment les appareils de communication à sortie vocale, les claviers de synthèse de la parole à partir du texte et les relieurs ou les tableaux comportant des pictogrammes ou des symboles de communication.

MYTHES COURANTS SUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Il y a beaucoup de mythes ou de suppositions inexactes à propos des handicaps. Voici quelques attitudes qui constituent des obstacles pour les personnes handicapées. Y avez-vous été confronté vous-même?

Infériorité

Si une personne présente un handicap quelconque dans l'une des fonctions principales de la vie, certains gens sont portés à croire qu'elle est une « citoyenne de deuxième ordre ». Cependant, la plupart des personnes handicapées possèdent des compétences qui font en sorte que le handicap n'ait plus d'importance.

Pitié

Les gens ont pitié d'une personne handicapée, ce qui peut susciter des attitudes de condescendance. En général, une personne handicapée ne veut ni la pitié ni la charité, mais des chances égales pour réussir par ses propres moyens et vivre de manière autonome.

Culte du héros

Les gens considèrent une personne handicapée vivant de façon autonome ou poursuivant des études comme brave ou « spéciale » pour avoir surmonté un handicap. La plupart des personnes handicapées ne veulent pas recevoir des marques d'approbation pour avoir accompli des tâches quotidiennes. Le handicap est présent et la personne a tout simplement appris à s'adapter grâce à ses propres compétences et connaissances.

Ignorance

Les personnes handicapées sont souvent jugées incapables d'accomplir une tâche, sans avoir la possibilité de faire preuve de leurs compétences. En fait, les personnes quadriplégiques peuvent conduire une voiture et avoir des enfants. Certaines personnes aveugles peuvent lire l'heure et visiter des musées. Certaines personnes sourdes peuvent jouer au baseball et apprécier la musique. Une personne ayant un trouble du développement peut être créative et maintenir une solide éthique du travail.

Effet de propagation

Les gens présument que l'incapacité d'une personne nuit à ses autres sens, habiletés ou traits de personnalité, ou qu'elle présente un handicap total. Par exemple, beaucoup de gens crient pour s'adresser à une personne aveugle ou ne s'attendent pas à ce qu'une personne dans un fauteuil roulant puisse parler pour elle-même. Si l'on se concentre sur les capacités d'une personne plutôt que sur son handicap, on va à l'encontre de ce type de préjudice.

Stéréotypes

L'autre face de l'effet de propagation provient des généralisations négatives ou positives découlant des handicaps. Par exemple, nombreux sont ceux qui pensent que toute personne aveugle est une excellente musicienne ou qu'elle a l'odorat plus développé et l'ouïe plus fine, que toute personne utilisant un fauteuil roulant est docile ou qu'elle participe à des jeux paralympiques, que toute personne ayant un handicap de développement est innocente et gentille, ou que toute personne handicapée est triste et amère. En plus de déprécier la personne et ses compétences, de tels préjugés peuvent établir des normes trop élevées ou trop faibles pour des personnes qui ne sont que de simples humains.

Réaction indésirable

De nombreuses gens sont convaincues que les personnes handicapées reçoivent des avantages

injustes, tels que des critères d'obtention de diplômes ou des exigences de travail plus faciles. La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario n'exige pas des privilèges spéciaux pour les personnes handicapées mais plutôt une égalité des chances.

Dénégation

Un grand nombre de handicaps ne sont pas visibles, par exemple les difficultés d'apprentissage, les troubles du psychisme, l'épilepsie, le cancer, l'arthrite et les maladies du cœur. Le fait d'accommoder les personnes ayant un handicap non visible peut aider les étudiants talentueux à se préparer pour une carrière gratifiante, à conserver des employés valables et à accueillir de nouveaux employés.