

Guide de discussion de l'animateur du module d'apprentissage en ligne « Service-ABILITÉ : Renouvellement des services à la clientèle en Ontario »

Bienvenue au Guide de discussion de l'animateur de « Service-ABILITÉ : Renouvellement des services à la clientèle en Ontario ». Ce guide peut aider les animateurs, formateurs et responsables à planifier et animer une séance d'apprentissage sur la façon de servir les clients handicapés, et être utile pour travailler avec le module d'apprentissage en ligne.

Il convient de remarquer que ce guide fait partie du cours « Service-ABILITÉ : Renouvellement des services à la clientèle en Ontario ». L'Entente d'utilisateur final et les règles sur le droit d'auteur s'appliquent à tout document, toute ressource et tout matériel faisant partie de ce cours, y compris le présent guide. Pour plus de renseignements, veuillez consulter l'Entente d'utilisateur final.

Norme pour les services à la clientèle

La norme pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Elle s'applique à toutes les organisations des secteurs public et privé qui fournissent des biens ou des services en Ontario et qui ont au moins une employée ou un employé.

La norme pour les services à la clientèle exige que les fournisseurs de services forment leur personnel sur la façon de fournir un service à la clientèle aux personnes handicapées. Cette formation doit être donnée à toute personne d'une organisation qui traite avec des membres du public et aux autres tiers.

Il faut également donner une formation à toute personne qui élabore des politiques, pratiques et procédures concernant la fourniture de biens ou de services au public ou à d'autres tiers. Il s'agit notamment du personnel-cadre et des chefs d'équipe de l'organisation, même s'ils ne participent peut-être pas directement à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. Les employés, bénévoles, agentes et agents ou entrepreneurs et autres personnes que l'on doit raisonnablement s'attendre à interagir avec le public en votre nom ou à influencer sur l'élaboration des politiques, pratiques et procédures, sont au nombre des autres membres du personnel qui doivent recevoir une formation.

Personnalisation

Pour rendre cet apprentissage plus fructueux, il est recommandé d'adapter son contenu à votre service. Par exemple, créer des scénarios de service à la clientèle propres à votre secteur de services. Pensez en quoi vos aires de service ne conviennent peut-être pas pour des clients handicapés. Demandez s'il existe de la rétroaction du public ou de la clientèle que vous pouvez examiner pour vous inspirer dans vos préparatifs.

Liste de contrôle de la préparation du cours

1. En tant qu'animatrice ou animateur, assurez-vous d'avoir vous-même revu et terminé le cours. Il existe un certain nombre de ressources pour vous aider en matière d'observation des normes qu'il serait utile d'examiner. Vous pouvez les télécharger sur le site www.AccessON.ca ou à partir de la section des ressources de Service-ABILITÉ.
2. Nous vous recommandons d'imprimer et de revoir toute documentation supplémentaire mentionnée dans le module, comme les fiches-conseils sur la façon d'accueillir des clients handicapés qui se trouvent sur le site www.AccessON.ca.
3. Vos préparatifs devraient viser à créer un événement qui soit un modèle d'accessibilité. Vérifiez à l'avance la salle que vous allez utiliser pour la formation afin de vous assurer qu'elle est pleinement accessible; vérifiez également si les employés qui suivent votre séance de formation nécessitent des mesures destinées à prendre en compte leurs besoins. Cette page Web fournit un guide sur la façon de tenir des réunions accessibles : http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/how/howto_meeting.
4. Assurez-vous que l'on a pris à l'avance les dispositions nécessaires pour les personnes handicapées.
5. Imprimez vos documents de cours et mettez-les en l'ordre pour les distribuer lors de votre séance de formation.

Spécimen de programme pour l'animation de la séance

Activité	Résultat escompté	Durée
« Brisez la glace » et « Mettez vos connaissances à l'épreuve »	Accueillez les participants et créez une atmosphère détendue.	Cinq minutes
« Mettez vos connaissances à l'épreuve »	Les personnes participantes effectuent une auto-évaluation des attitudes et des connaissances sur les vécus des personnes handicapées à l'aide des jeux-questionnaires de la section Ressources de ce cours en ligne.	10 minutes
Discussion facilitée	Discussion et apprentissage fondés sur le cours Service-ABILITÉ.	Une heure
Fournissez les documents de cours	Distribuez tout document de cours.	Cinq minutes
Conclusion	Les personnes participantes évaluent leur apprentissage.	Cinq minutes
Durée totale		1,25 heure

Points à communiquer

Supprimer les obstacles

- Les attitudes des gens constituent un obstacle majeur pour les personnes handicapées.
- Supprimer les obstacles physiques constitue un début, il peut s'agir des obstacles les plus faciles à supprimer.
- Intégrer l'accessibilité dans la vie et le fonctionnement d'une organisation peut contribuer à éviter des erreurs coûteuses en matière d'accessibilité ou la création d'obstacles involontaires.

Statistiques

- En Ontario, près d'une personne sur sept (1,85 million) a un handicap.
- Plus de 47 pour cent des gens de plus de 65 ans ont des handicaps.
- Avec le vieillissement de la population, le nombre de personnes handicapées augmentera.

Pouvoir de dépenser

- D'après la Banque Royale du Canada, les clients handicapés constituent un important groupe de consommateurs dont le pouvoir de dépenser est de l'ordre de 21 à 25 milliards de dollars par an.
- Les personnes handicapées aiment aller au restaurant, voyager, travailler et profiter de leur retraite.
- Au Canada, en Europe et aux États-Unis, 75 pour cent des personnes handicapées sont physiquement et financièrement en mesure de voyager.
- Les personnes âgées et les personnes handicapées représenteront de 20 à 25 pour cent du marché canadien des loisirs, du commerce de détail, du divertissement, du travail et du logement dans 10 prochaines années et par la suite.

Possibilités d'emploi

- Les personnes handicapées constituent un potentiel d'emploi inexploité.
(Source : Statistique Canada – *Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) 2001*)

Conseils aux animateurs

- Le rôle des animateurs ne consiste pas à faire des commentaires sur les suggestions provenant d'autres personnes, ni de juger, mais de créer un contexte dans lequel les gens communiquent avec franchise.
- Efforcez-vous de créer une atmosphère favorable à l'apprentissage dans laquelle on se sent à l'aise pour discuter et échanger des idées. Bien des gens peuvent avoir des idées ou des questions sur les personnes handicapées, et c'est une occasion de les poser et d'obtenir des éclaircissements. Ainsi, vous, les animateurs, contribuez à paver la voie vers une société qui favorise davantage l'intégration.
- Les gens apprennent de façons différentes, et certaines personnes peuvent avoir des handicaps nécessitant des dispositions particulières pour leur apprentissage. Certaines personnes pensent sous forme d'images, par exemple, et ont besoin d'aides visuelles et de démonstrations. D'autres préfèrent écouter attentivement et écrire. D'autres encore ont besoin d'expérimenter et de savoir « à quoi cela ressemble » pour assimiler un nouvel apprentissage.

- Rappelez aux personnes participantes que les attitudes envers les personnes handicapées peuvent être fondées sur ce à quoi certaines personnes pensent que l'expérience humaine devrait ressembler. Chaque personne est unique en son genre, et les vécus et les leçons de l'existence ne se fondent pas sur des stéréotypes. Il est important de supprimer les obstacles, qu'ils soient physiques ou autres, pour donner à tout un chacun des chances égales de s'épanouir pleinement.
- Évaluez les connaissances des personnes de votre groupe et leur compréhension des clients handicapés.
 - Que savent-elles des handicaps?
 - Que savent-elles de la façon de servir des clients handicapés?
 - Quelles perceptions courantes ont-elles au sujet des personnes handicapées?
 - Dans quelle mesure sont-elles bien renseignées sur les droits des personnes handicapées?

Tirez parti des points forts des personnes participantes et de ce qu'elles comprennent

- Posez des questions qui génèrent et stimulent les discussions. Cela aidera les gens à examiner les attitudes qu'eux-mêmes ou d'autres personnes autour d'eux peuvent avoir au sujet des clients handicapés.
- Reconnaissez et appréciez les différents vécus, faites grand cas de chaque personne présente à la séance de formation, et réagissez en conséquence.

Fixez les règles de base

- Pour rester sur la bonne voie et respecter l'horaire de la séance que vous animez, il serait judicieux de fixer des « règles de base ». Voici quelques spécimens de directives :
 - Assurez-vous que les cellulaires, les téléavertisseurs et les BlackBerry sont fermés.
 - Les personnes parlent une à la fois.
 - Informez le groupe que tout le monde aura la possibilité de faire part de ses vécus et de renseignements – personne ne devrait dominer la séance.
 - Dites : « Si vous avez des questions, veuillez les poser. Je n'aurai peut-être pas la réponse immédiatement, mais je peux essayer de vous la trouver. »
 - Rappelez aussi aux personnes participantes de respecter la confidentialité et la protection des renseignements personnels. « Ce qui se dit dans cette salle reste dans cette salle. »

Contenu pour la discussion et l'apprentissage

Le scénario suivant figurait dans la section « Contenu pour les décideurs » du cours Service-ABILITÉ. Il peut servir de test, ainsi que pour la discussion et l'apprentissage.

Daphné a rencontré son ami Justin un midi dans un petit restaurant du quartier. Lorsque la serveuse a vu le chien-guide de Justin, elle a dit : « Je suis désolée, mais parce que nous servons de la nourriture, votre chien devra rester dehors. »

Lequel des énoncés suivants est exact :

- a) La serveuse avait raison. Les animaux d'assistance ne sont pas autorisés dans les endroits où de la nourriture est préparée ou servie.
- b) La serveuse doit permettre à Justin de garder son chien-guide avec lui dans le restaurant. Une autre loi interdit la présence d'animaux là où de la nourriture est préparée, mais elle fait une exception pour les chiens d'assistance.
- c) La serveuse respectait simplement la politique de son restaurant qui interdit les chiens, peu importe ce que la loi dit.

La bonne réponse est « B »! Et il faut se souvenir de quelques points de plus lorsqu'on sert un client avec animal d'assistance :

- ▶ Parler directement au client et ne pas traiter le chien comme un animal de compagnie.
- ▶ Éviter de toucher ou de parler à l'animal d'assistance; il travaille et doit se concentrer.
- ▶ Ne rien présumer au sujet de l'animal. Ce ne sont pas tous les animaux d'assistance qui portent un collier spécial ou un harnais. S'il n'est pas évident si un animal est un animal d'assistance ou non, il suffit de le demander au client. On peut demander à voir une lettre attestant ce fait. La plupart du temps, c'est clair.

Encouragez la discussion et l'apprentissage

- Voici quelques exemples de questions sur le module pour inciter à la discussion et à l'apprentissage sur la façon de servir des clients handicapés et pour changer les comportements :
 - Quels points avez-vous le plus remarqués?
 - Comment pouvez-vous améliorer le service aux personnes handicapées?
 - Donnez quelques exemples de service à la clientèle dont la prestation respecte les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances?
- Il peut être judicieux d'utiliser, comme base de discussion, les questions posées dans le cours à la section « Servir des clients handicapés » qui traite des handicaps très importants. Étant donné que la section en question traite de chaque handicap, on pose des questions aux apprenants en ligne.
- Vous pouvez utiliser ces questions pour la discussion de groupe, soit en étudiant le cours ensemble ou en posant les questions individuellement une fois que tout le monde a suivi le cours « Service-ABILITÉ ».

Résumé des exigences de formation en vertu de la norme

- Passez en revue l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.
- Passez en revue les exigences de la norme pour les services à la clientèle.
- Donnez des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Donnez des instructions sur la façon d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps et qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels.
- Donnez des instructions sur la façon d'utiliser de l'équipement ou bien des appareils et accessoires fonctionnels qui se trouvent dans vos locaux ou que vous fournissez autrement et qui peuvent aider à fournir des biens et des services aux personnes handicapées.
- Donnez des instructions sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui ont un chien-guide ou un autre animal d'assistance.
- Donnez des instructions sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de soutien quand vous leur fournissez un service.
- Donnez des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à vos services.
- Donner de la formation sur vos politiques, pratiques et procédures relatives à la norme pour les services à la clientèle.

