

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

SECTION : 700 - Immeubles, bâtiments, entretien

N° 704-R1-ADM-2

OBJET : *Comportement envers les personnes handicapées*

Page 1 de 5

Les lignes directrices suivantes peuvent servir de guide quant au comportement à adopter en présence d'une personne handicapée.

1. Lignes directrices générales :

- 1.1 Demander d'abord : ne pas présumer que la personne handicapée désire obtenir de l'aide ou qu'elle en a besoin.
- 1.2 Laisser la personne prendre ses propres décisions relativement à ses besoins et à son niveau d'autonomie.
- 1.3 Aborder les personnes handicapées en les considérant comme des individus et en leur offrant un service personnalisé.
- 1.4 Faire preuve de patience et de souplesse.
- 1.5 Certaines personnes handicapées préfèrent avoir un accompagnateur ou une accompagnatrice à leurs côtés : respecter les habiletés et les compétences de cet accompagnateur ou de cette accompagnatrice mais s'adresser à la personne handicapée et non à l'accompagnateur ou l'accompagnatrice.
- 1.6 Pour faciliter sa vie quotidienne, une personne handicapée peut utiliser un appareil ou un accessoire fonctionnel. Il peut notamment s'agir d'un fauteuil roulant, d'une marchette, d'une canne blanche, d'une bonbonne d'oxygène ou d'un appareil de communication électronique. Ainsi, un avis est affiché au bureau de réception du Conseil et de chacune des écoles, souhaitant la bienvenue aux personnes utilisant un appareil ou un accessoire fonctionnel et les invitant à demander de l'aide, au besoin.

2. Lignes directrices plus spécifiques selon le handicap de la personne :

2.1 Incapacités physiques

- 2.1.1 Ouvrir les portes et prévoir suffisamment d'espace pour faciliter l'accès.
- 2.1.2 Donner à la personne le temps de se déplacer ou d'exécuter les tâches elle-même si elle le souhaite.

Références :

En vigueur le 25 mars 2008

Révisée le 22 février 2010

Ligne de conduite : 704

Règlement administratif : 704-R1

Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

SECTION : 700 - Immeubles, bâtiments, entretien

N° 704-R1-ADM-2

OBJET : *Comportement envers les personnes handicapées*

Page 2 de 5

- 2.1.3 Aider la personne à remplir des formulaires.
- 2.1.4 Prendre les dispositions nécessaires au transport de la personne, par exemple en faisant les appels téléphoniques nécessaires.
- 2.1.5 Ne pas craindre de serrer la main des personnes qui sont amputées, qui portent un membre artificiel ou qui se déplacent à l'aide d'une canne ou de béquilles.
- 2.1.6 Si une personne dans un fauteuil roulant donne la permission de la déplacer, se rappeler les points suivants :
 - 2.1.6.1 Attendre que la personne donne des instructions et les suivre.
 - 2.1.6.2 Demander à la personne si elle est prête à partir.
 - 2.1.6.3 Décrire ce que vous allez faire avant de le faire.
 - 2.1.6.4 Éviter les surfaces inégales et les objets qui pourraient rendre le déplacement cahoteux ou non sécuritaire.
 - 2.1.6.5 Faire preuve de considération envers la personne et veiller à sa sécurité; par exemple, ne pas la laisser dans une situation embarrassante, dangereuse ou ne respectant pas sa dignité, comme face à un mur ou dans le chemin de portes ouvertes.
- 2.1.7 Parler aux personnes de petite taille ou aux personnes en fauteuil roulant en les regardant dans les yeux.

2.2 Incapacités sensorielles

2.2.1 Ouïe

- 2.2.1.1 Avant de commencer à parler, obtenir l'attention de la personne.
- 2.2.1.2 Parler clairement. Ne jamais crier.
- 2.2.1.3 Se rapprocher de la personne plutôt que de parler plus fort.
- 2.2.1.4 Lorsqu'il est nécessaire de laisser un message sur une boîte vocale, parler clairement et répéter le nom et le numéro de téléphone de la personne qui appelle.
- 2.2.1.5 Garder à portée de la main un bloc-notes et un stylo aux fins de communication écrite.

2.2.2 Parole

- 2.2.2.1 Écouter ce que la personne dit sans accorder d'importance à la façon dont elle le dit.

Références :

En vigueur le 25 mars 2008

Révisée le 22 février 2010

Ligne de conduite : 704

Règlement administratif : 704-R1

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

SECTION : 700 - Immeubles, bâtiments, entretien

N° 704-R1-ADM-2

OBJET : *Comportement envers les personnes handicapées*

Page 3 de 5

- 2.2.2.2 Ne pas interrompre la personne car celle-ci pourrait avoir besoin davantage de temps pour exprimer ses besoins.
- 2.2.2.3 Demander à la personne de répéter les mots ou les expressions qui n'ont pas été compris.
- 2.2.2.4 Poser des questions auxquelles on peut répondre par « oui » ou « non ».

2.2.3 Vue

- 2.2.3.1 S'identifier et signaler à la personne que c'est bien à elle qu'on s'adresse.
- 2.2.3.2 Ne pas présumer que la personne ne peut nous voir.
- 2.2.3.3 Exception faite des situations d'urgence, ne jamais toucher à la personne sans d'abord l'en avertir.
- 2.2.3.4 Ne pas nourrir ni toucher un chien d'assistance et ne pas établir de contact visuel ni communiquer avec celui-ci sans avoir obtenu la permission du propriétaire de l'animal.
- 2.2.3.5 Offrir son bras à la personne qu'on guide plutôt que de prendre son bras à elle. Marcher à la même vitesse que la personne, mais en se tenant un demi-pas en avant d'elle. Faire une courte pause au pied des escaliers ou à l'approche des bordures de chaussée de manière à signaler l'imminence du changement; la personne se fiera au changement de hauteur du coude pour déterminer s'il faut descendre ou monter.
- 2.2.3.6 Demander à la personne si elle souhaite qu'on lui décrive les principaux obstacles ou les changements de direction.
- 2.2.3.7 Ne pas s'éloigner sans dire « au revoir ».
- 2.2.3.8 Signaler l'arrivée ou le départ des autres personnes présentes et les présenter à la personne si elles ne le font pas elles-mêmes.
- 2.2.3.9 Donner des indications d'orientation claires et précises; par exemple, employer des expressions telles que « à votre gauche », « devant vous », etc.
- 2.2.4.0 Faire en sorte que les sites Web soient accessibles et les soumettre à la vérification d'un service d'évaluation normalisée.

Références :

En vigueur le 25 mars 2008

Révisée le 22 février 2010

Ligne de conduite : 704

Règlement administratif : 704-R1

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

SECTION : 700 - Immeubles, bâtiments, entretien

N° 704-R1-ADM-2

OBJET : Comportement envers les personnes handicapées

Page 4 de 5

2.2.4 Surdi-cécité (incapacité à la fois visuelle et auditive)

- 2.2.4.1 Toutes les communications avec des personnes sourdes-aveugles prennent de deux à cinq fois plus de temps qu'avec une personne qui voit et qui entend. Prévoir suffisamment de temps pour assurer l'efficacité des communications.
- 2.2.4.2 La plupart des personnes sourdes-aveugles savent que lorsqu'on trace dans leur dos un grand X qui va de l'épaule à la taille, cela signifie « Nous sommes en situation d'urgence. Prenez mon bras, je vais vous conduire là où vous serez en sécurité. » La personne suivra son guide et ne posera pas de question tant qu'elle ne sera pas à l'abri.
- 2.2.4.3 En situation d'urgence, ne poser aucun geste bruyant ou agressif.

2.3 Incapacités intellectuelles

- 2.3.1 Si la personne est adulte, se rappeler qu'il convient de la traiter comme tel. Ne pas s'adresser à elle comme à un enfant.
- 2.3.2 Ne pas présumer de ce qu'une personne est capable ou non d'accomplir.
- 2.3.3 Faire preuve de patience.
- 2.3.4 Employer un vocabulaire clair et courant et faire des phrases simples.
- 2.3.5 Veiller à ce que les renseignements soient compris en observant la réaction de la personne.
- 2.3.6 Offrir à la personne de remplir en son nom des formulaires.

2.4 Santé psychologique

- 2.4.1 Se rappeler que les préjugés et les stéréotypes associés à ce type d'incapacités constituent probablement le principal obstacle à la prestation d'un service à la clientèle de bonne qualité.
- 2.4.2 Faire preuve de patience et de calme.
- 2.4.3 Éviter d'afficher une attitude conflictuelle et de laisser les situations dégénérer.
- 2.4.4 Adopter une démarche souple.
- 2.4.5 Parler d'une voix normale, avec une intonation ordinaire; ne pas attirer l'attention sur soi-même ou sur la personne.

Références :

En vigueur le 25 mars 2008

Révisée le 22 février 2010

Ligne de conduite : 704

Règlement administratif : 704-R1

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

SECTION : 700 - Immeubles, bâtiments, entretien

N° 704-R1-ADM-2

OBJET : *Comportement envers les personnes handicapées*

Page 5 de 5

Source:

Association canadienne de normalisation. *B480-02 Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées*, décembre 2002.

Élaboré en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario - Décembre 2002

La corporation des services en éducation de l'Ontario. *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, 2009.

Références :

En vigueur le 25 mars 2008

Révisée le 22 février 2010

Ligne de conduite : 704

Règlement administratif : 704-R1

Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien