

## Comment offrir des services d'assistance aux personnes handicapées

Fiche de conseils à l'intention des bénévoles de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC

Nous vous remercions du soutien que vous nous apportez en tant que bénévole de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC (la « Fondation »). Vos efforts contribuent à changer les choses, et nous souhaitons tout mettre en œuvre afin que l'ensemble de nos bénévoles reçoivent la formation nécessaire pour tirer le meilleur parti de leur contribution et de leur temps.

En tant que bénévole de la Fondation, vous pourriez être sollicité afin de nous aider à offrir des services à des membres du public, à des donateurs, à des alliés ou à d'autres bénévoles. Les conseils et renseignements ci-dessous vous aideront à répondre de façon appropriée aux besoins des personnes handicapées.

Vous trouverez au bas de cette page un lien vers une vidéo créée par le gouvernement de l'Ontario, afin de vous aider à mettre ces conseils en pratique. Veuillez prendre le temps de consulter cette ressource très utile.

### **Pourquoi devriez-vous vous sentir concerné par l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario?**

1. La Fondation s'est engagée à offrir des services de la plus haute qualité à tous et à veiller à ce que l'ensemble de nos bénévoles, de nos donateurs, de nos alliés ou de nos clients atteints d'une invalidité aient accès à nos services.
2. Nous souhaitons que vous soyez en mesure d'interagir et de communiquer de façon appropriée avec les membres de notre communauté diversifiée d'utilisateurs, y compris les personnes handicapées.
3. La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a été adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario. Elle a pour but de rendre la province pleinement accessible pour les personnes handicapées, d'ici à 2025. La LAPHO oblige la Fondation et les autres employeurs à offrir une formation à leurs employés et à leurs bénévoles.

### **Voici nos meilleurs conseils en matière de service à la clientèle :**

1. Veillez à toujours mettre les intérêts des clients au premier plan. Mettez l'accent sur la personne, et non sur son invalidité. Utilisez les termes « invalidité » ou « personne atteinte d'invalidité », et non « handicap » ou « handicapé ».
2. Au téléphone, parlez d'une voix naturelle, de façon claire et directe. Si vous avez une boîte vocale, évitez de parler trop rapidement lorsque vous enregistrerez votre message d'accueil et veillez à ce qu'il soit suffisamment clair.
3. Si une personne n'est pas en mesure d'entrer dans l'un de nos bureaux à cause d'une barrière physique, proposez de lui offrir les services à l'entrée du bureau.
4. Si vous ignorez comment aider la personne, faites preuve de prudence et attendez qu'elle vous décrive sa situation, plutôt que de vous en tenir à vos suppositions à son égard.

5. Permettez aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance ou d'une personne de soutien. Évitez de toucher ou de parler aux animaux d'assistance – ils travaillent et doivent se concentrer sur leur tâche en tout temps.
6. Veillez à tenir compte des appareils et accessoires fonctionnels tels que les fauteuils roulants lors de la planification d'événements ou au moment de choisir un site pour votre événement.
7. Permettez aux personnes handicapées de soumettre des commentaires sur la qualité des services que vous leur avez offerts et prendre les mesures appropriées en cas de plaintes.
8. Si vous ne parvenez pas à comprendre ce que dit la personne handicapée, veuillez lui demander poliment de répéter.
9. Ne touchez pas sans permission les appareils ou accessoires fonctionnels, y compris les fauteuils roulants.

**Veillez consulter notre site Web pour [obtenir de plus amples renseignements sur notre engagement et sur notre plan](#).**

## **Quatre secteurs clés pour la Fondation**

### Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur invalidité. Cela signifie que les employés et les bénévoles doivent communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui leur permettent de demander, de recevoir et d'utiliser de façon efficace les biens, les services et les installations de la Fondation. Veuillez communiquer avec nous si vous avez de la difficulté à accéder à nos ressources ou si un client éprouve des difficultés à y accéder.

### Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que nos employés et nos bénévoles qui interagissent avec les clients, les donateurs et d'autres alliés de la Fondation maîtrisent l'utilisation des différents appareils et accessoires fonctionnels qui pourraient être utilisés par les personnes handicapées pour avoir accès à nos services.

### Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

Nous autorisons les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance à avoir accès aux parties de nos locaux qui sont ouvertes aux membres du public et autres tiers.

### Avis d'interruption temporaire des services

Nous émettrons un avis à l'intention des employés et des bénévoles en cas de perturbations prévues ou imprévues touchant les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées. L'avis sera affiché à proximité de toutes les entrées publiques et des comptoirs de service de nos locaux.

## **Vous souhaitez en apprendre davantage?**

Cette [vidéo de formation](#) a été créée par le gouvernement de l'Ontario pour vous aider à mieux servir les personnes handicapées. Il vous faudra environ 45 minutes pour suivre cette formation.

## **Quelques renseignements utiles**

**Personnes handicapées**

- Environ 1,85 million de personnes sont atteintes d'une invalidité en Ontario, soit 15,5 % de la population, ou **1 personne sur 7** dans la province.
- Le nombre de personnes atteintes d'une invalidité en Ontario augmentera compte tenu du vieillissement de la population.
- Les problèmes d'accessibilité sont aussi importants pour les personnes âgées, les jeunes et les personnes ayant une invalidité temporaire, que pour les personnes atteintes d'une invalidité permanente.

**Qu'est-ce que la LAPHO?**

- La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* a été adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario en 2005. Elle a pour but de rendre la province pleinement accessible pour les personnes handicapées, d'ici à 2025.

**But de la LAPHO**

- Élaborer des normes en matière d'accessibilité auxquelles les employeurs tels que la Fondation doivent se conformer. Les employeurs doivent soumettre leurs plans d'accessibilité au gouvernement et les rendre publiques.
- Pour faire appliquer les normes.

---

Nous vous invitons à nous faire part de vos questions et de vos commentaires

Le but ultime de la Fondation est de satisfaire les besoins de nos clients atteints d'une invalidité et de dépasser leurs attentes. N'hésitez pas à nous soumettre des commentaires pour nous faire savoir si nos services répondent aux attentes ou pour nous suggérer des façons d'améliorer nos services. Pour soumettre des questions ou des commentaires, veuillez consulter la [section « Accessibilité »](#) de notre site Web.