



Conseils pour mieux servir les clients ayant divers handicaps

Fredericton - UNE COMMUNAUTÉ POUR LES GENS DE TOUT ÂGE

Comment accueillir les clients handicapés

Comme tout le monde, les personnes handicapées voyagent, font des affaires et fréquentent les établissements commerciaux de votre collectivité avec leurs parents et amis. En offrant des services qui s'adressent à tous, y compris aux personnes handicapées, vous offrez un meilleur service à l'ensemble de vos clients. Traiter tous les clients avec respect et courtoisie est au cœur même de l'excellence du service à la clientèle.

Vous pouvez élargir votre clientèle en réservant un accueil chaleureux à tout le monde dans votre magasin, votre restaurant ou votre centre de service, y compris aux personnes handicapées. L'apprentissage des techniques d'accueil des personnes handicapées vous aidera à attirer un plus grand nombre de clients et à améliorer le service offert à l'ensemble de votre clientèle.

Traitez les personnes ayant un handicap avec le même respect et le même égard que n'importe quel autre client.

Voici des façons de fournir un meilleur service à vos clients ayant un handicap:

- La patience, l'optimisme et la volonté de trouver un mode de communication sont vos meilleurs outils.
- Souriez, adoptez une attitude détendue, et rappelez-vous que les personnes handicapées sont tout simplement des gens.
- Ne présumez pas du type de handicap de la personne.
- Certains handicaps sont invisibles. Prenez le temps de vous renseigner sur les besoins de vos clients.
- Faites preuve de patience. Les personnes ayant certains types de handicaps peuvent avoir besoin d'un peu plus de temps pour vous comprendre et pour vous répondre.
- Si vous ne savez pas quoi faire, demander à votre client « Puis-je vous aider? »
- Si vous ne comprenez pas ce qu'une personne vous dit, demandez-lui poliment de répéter.
- Ne venez pas automatiquement en aide au client, demandez-lui d'abord. Les clients handicapés savent s'ils ont besoin d'aide et vous expliqueront comment les aider.

Voici des façons de fournir un meilleur service à vos clients ayant un handicap:

- Trouvez une bonne façon de communiquer. Écouter attentivement est un bon début.
 - Regardez la personne ayant un handicap, mais ne la dévisagez pas. Adressez-vous directement à elle, et non à son interprète ou à la personne qui l'accompagne.
 - Employez un langage simple et faites des phrases courtes.
 - Ne touchez pas aux animaux d'assistance. Ils travaillent et doivent se concentrer en tout temps.
 - Demandez la permission avant de toucher un fauteuil roulant ou un appareil.
 - Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.
-

Personne sourde, devenue sourde ou malentendante

Tout le monde est différent d'une certaine façon. Chacun a sa façon de faire les choses. De plus, il y a des choses que nous ne pouvons pas accomplir sans l'aide de personnes ou d'appareils et de produits faciles à utiliser.

Les personnes qui ont une déficience auditive peuvent être sourdes ou malentendantes. Comme c'est le cas pour d'autres handicaps, il existe différents degrés de perte auditive. Rappelez-vous que les clients qui sont sourds ou malentendants peuvent avoir besoin d'accessoires fonctionnels lorsqu'ils communiquent.

Voici quelques conseils pour servir des clients sourds ou malentendants:

- Demandez toujours à la personne comment vous pouvez l'aider. Ne criez pas.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Attirez l'attention du client avant de lui adresser la parole. La meilleure façon consiste à taper doucement sur l'épaule ou à lui faire un signe de la main.
- Assurez-vous de vous trouver dans un endroit bien éclairé de sorte que la personne puisse voir votre visage.
- Regardez votre client en face et parlez-lui directement. Adressez-vous à lui et non à son interprète.
- Au besoin, demandez à la personne si une autre méthode de communication serait plus facile, par exemple un stylo et du papier.
- Ne placez pas vos mains devant votre visage lorsque vous parlez.
- Soyez clair et précis lorsque vous donnez des directives. Répétez ou reformulez vos directives au besoin. Assurez-vous que la personne vous a bien compris.
- Ne touchez pas aux animaux d'assistance. Ils travaillent et doivent se concentrer en tout temps.
- Discutez de toute question personnelle (par exemple, une question financière) dans une salle privée afin d'éviter que d'autres personnes puissent surprendre la conversation.
- Faites preuve de patience. La communication pour les personnes sourdes est différente, car leur langue première peut ne pas être le français. Il peut s'agir de la langue des signes québécoise (LSQ) ou encore de l'American Sign Language (ASL).
- Si la personne porte un appareil auditif, essayez de lui parler dans un endroit où le bruit ambiant causera peu d'interférences.
- Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.

Personnes atteintes de surdi-cécité

Une personne atteinte de surdi-cécité ne peut pas entendre ou voir tout à fait normalement. Il est donc plus difficile pour ces personnes d'avoir accès à des renseignements et de gérer leurs activités quotidiennes. La plupart des personnes atteintes de surdi-cécité se font accompagner par un intervenant, c'est-à-dire un professionnel qui facilite la communication.

Les intervenants pour les personnes ayant une surdi-cécité sont formés dans un langage des signes particulier qui consiste à toucher les deux mains du client et à utiliser un alphabet manuel ou un système d'épellation à l'aide des doigts. Ils peuvent guider leurs clients et leur servir d'interprètes.

Voici quelques conseils pour servir des clients atteints de surdi-cécité:

- Ne supposez pas ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire. Certaines personnes atteintes de surdi-cécité peuvent quand même voir ou entendre un peu, tandis que d'autres sont totalement incapables de voir ou d'entendre quoi que ce soit.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Un client atteint de surdi-cécité vous expliquera probablement la meilleure façon de communiquer avec lui ou vous donnera une carte d'assistance ou une note écrite vous expliquant la façon de communiquer avec lui.
- Adressez-vous directement au client, comme vous le faites d'habitude, et non à l'intervenant.
- Présentez-vous à l'intervenant quand vous traitez avec des clients atteints de surdi-cécité.
- Ne touchez pas aux animaux d'assistance. Ils travaillent et doivent se concentrer en tout temps.
- Ne touchez jamais soudainement une personne atteinte de surdi-cécité ou sans sa permission, sauf en cas d'urgence.
- Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.

Déficiences intellectuelles

Les personnes ayant une déficience intellectuelle peuvent avoir du mal à faire nombre de choses que la plupart d'entre nous tiennent pour acquises. Ces déficiences peuvent limiter légèrement ou considérablement la capacité d'apprentissage d'une personne. Il est possible que vous ne vous rendiez pas compte qu'une personne a une déficience intellectuelle, à moins que quelqu'un ne vous le dise ou que vous remarquiez la façon dont la personne agit, pose des questions ou utilise le langage corporel. Offrez du soutien et faites preuve de patience.

Dans la mesure du possible, traitez vos clients atteints de déficiences intellectuelles comme tout le monde. Ces clients peuvent comprendre plus de choses que vous ne le croyez et ils seront reconnaissants d'être traités avec respect.

Voici quelques conseils pour servir des clients ayant une déficience intellectuelle:

- Ne supposez pas ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Utilisez des mots simples et des phrases courtes.
- Assurez-vous que votre client comprend ce que vous lui avez dit.
- Si vous ne comprenez pas ce que la personne vous dit, ne faites pas semblant de la comprendre. Demandez-lui de répéter.
- Donnez un seul élément d'information à la fois.
- Soyez poli et patient.
- Adressez-vous directement au client, et non à la personne qui l'accompagne.
- Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.

Troubles d'apprentissage ou cognitifs

Les troubles d'apprentissage peuvent engendrer un large éventail de problèmes de communication pour les personnes qui en sont atteintes. Ceux-ci peuvent prendre des formes subtiles, comme avoir de la difficulté à lire, ou être plus importants, mais ils peuvent tous nuire à la capacité du client à recevoir, à communiquer ou à traiter de l'information. Il est possible que nous ne vous rendiez pas compte qu'une personne a un de ces troubles, à moins que quelqu'un ne vous le dise ou que vous remarquiez la façon dont la personne agit, pose des questions ou utilise le langage corporel. Offrez du soutien et faites preuve de patience.

Voici quelques conseils pour servir des clients atteints de troubles d'apprentissage:

- La patience et la volonté de trouver un mode de communication sont vos meilleurs outils.
- Lorsque vous savez qu'une personne ayant des troubles d'apprentissage a besoin d'aide, demandez-lui quelle est la meilleure façon de lui venir en aide.
- Exprimez-vous normalement et clairement, et adressez-vous directement au client.
- Prenez le temps qu'il faut. Les personnes ayant certains types de handicaps peuvent avoir besoin d'un peu plus de temps pour vous comprendre et pour vous répondre.
- Essayez de trouver des façons de donner des renseignements de la façon qui convient le mieux à leurs besoins. Par exemple, ayez du papier et un stylo sous la main.
- Si vous servez un enfant, soyez patient, encourageant et offrez du soutien.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Faites preuve de courtoisie et de patience. Le client vous expliquera la meilleure façon de lui offrir des services qui réponde à ses besoins.
- Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.

Troubles de santé mentale

Les personnes ayant des troubles de santé mentale ressemblent à n'importe qui d'autre. Vous ne saurez pas que votre client a un trouble de santé mentale à moins qu'on vous le dise. En règle générale, cela n'aura aucune incidence sur le service à la clientèle.

Cependant, si une personne a du mal à maîtriser ses symptômes ou est en état de crise, vous aurez peut-être à intervenir. Restez calme, gardez une attitude professionnelle et laissez le client vous expliquer la meilleure façon de l'aider.

Voici quelques conseils pour servir des clients ayant des troubles de santé mentale:

- Traitez les personnes ayant un trouble de santé mentale avec le même respect et le même égard que n'importe quel autre client.
- Restez confiant et rassurant, écoutez attentivement la personne et assurez-vous de combler ses besoins
- Si une personne semble être en état de crise, demandez-lui de vous expliquer la meilleure façon de l'aider.
- Prenez au sérieux vos clients qui ont un trouble de santé mentale et travaillez avec eux pour répondre à leurs besoins.
- Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.

Incapacités physiques

Il existe de nombreux types et degrés d'incapacités physiques, et celles-ci ne nécessitent pas toutes l'usage d'un fauteuil roulant. Les personnes ayant des problèmes d'arthrite, cardiaques ou pulmonaires ou encore les personnes ayant des membres amputés peuvent elles aussi avoir du mal à se déplacer, se tenir debout ou s'asseoir. Il n'est pas toujours facile de reconnaître une personne ayant une incapacité physique. Faites preuve de patience. Les clients vous feront savoir leurs besoins.

Voici quelques conseils pour servir des clients ayant des incapacités physiques:

- Exprimez-vous normalement, adressez-vous directement au client et non à la personne qui l'accompagne.
- Les personnes ayant une incapacité physique ont souvent leur propre façon de faire les choses. Demandez avant de les aider.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Faites preuve de patience et assurez-vous de comprendre leurs besoins.
- Évitez de toucher inutilement les appareils et accessoires fonctionnels, y compris les fauteuils roulants, sauf en cas d'urgence.
- Donnez des renseignements sur les lieux accessibles dans les environs immédiats (portes automatiques, toilettes accessibles, etc.).
- Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.

Troubles de la parole

Certaines personnes éprouvent des difficultés à communiquer. Ces difficultés peuvent être causées par une paralysie cérébrale, une perte auditive ou encore un autre trouble qui nuisent à la prononciation des mots, qui entraîne un empâtement de la parole ou un bégaiement, ou qui empêche la personne de s'exprimer ou de comprendre le langage écrit ou parlé. Les personnes qui ont de graves difficultés peuvent avoir recours à des tableaux de communication ou à d'autres appareils fonctionnels.

Voici quelques conseils pour servir des clients atteints de troubles de la parole:

- Le simple fait pour une personne d'avoir un handicap ne signifie pas qu'elle en a plusieurs. Par exemple, si des clients ont du mal à s'exprimer, cela ne veut pas dire qu'ils ont aussi une déficience intellectuelle.
- Si vous ne comprenez pas le client, demandez-lui de répéter.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Si vous le pouvez, posez des questions auxquelles la personne peut répondre par un simple « oui » ou « non ».
- Prenez le temps qu'il faut. Soyez patient et poli. Donnez à votre client tout le temps dont il a besoin pour vous communiquer son message.
- N'interrompez pas le client ou ne finissez pas ses phrases à sa place. Attendez qu'il ait terminé.
- La patience, le respect et la volonté de trouver un mode de communication sont vos meilleurs outils.
- Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.

Déficiences visuelles

Les déficiences visuelles diminuent la capacité d'une personne à voir clairement. Très peu de gens sont complètement aveugles. Beaucoup ont une vision limitée, par exemple une vision tubulaire, lorsque la vision périphérique ou latérale d'une personne disparaît, ou aucune vision centrale, ce qui veut dire qu'ils ne peuvent pas voir devant eux. Certaines personnes peuvent voir le contour des objets, tandis que d'autres peuvent voir la direction de la lumière.

Une déficience visuelle peut réduire la capacité de vos clients à lire des panneaux, à trouver des points de repère ou à voir un danger. Dans certains cas, il est difficile de dire que quelqu'un a une déficience visuelle. D'autres personnes utilisent un chien-guide ou une canne blanche.

Voici quelques conseils pour servir des clients ayant une déficience visuelle:

- Présentez-vous lorsque vous vous approchez d'un client et adressez-vous directement à lui.
- Exprimez-vous normalement et clairement.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Ne touchez jamais un client sans lui demander la permission, sauf en cas d'urgence.
- Si vous proposez de l'aide, attendez qu'on vous donne la permission.
- Offrez votre bras (le coude) pour guider la personne et marchez lentement.
- Ne touchez pas aux animaux d'assistance. Ils travaillent et doivent se concentrer en tout temps.
- Si vous donnez des directives ou des renseignements verbaux, soyez précis et clair. Par exemple, si vous vous approchez d'une porte ou d'un obstacle, dites-le-lui.
- Ne supposez pas que la personne ne peut pas vous voir.
- Ne laissez pas le client seul au milieu d'une pièce. Guidez-le vers une chaise ou vers un endroit où il sera à l'aise.
- Indiquez au client des points de repère ou d'autres éléments qui l'aideront à s'orienter.
- Ne quittez pas la personne sans lui dire au revoir.
- Faites preuve de patience. Les choses prendront peut-être un peu plus de temps.
- Toutes les entreprises devraient avoir des procédures d'urgence pour les clients ayant un handicap. Assurez-vous de les connaître.

Conseils pour traiter avec des clients handicapés au téléphone:

- Parlez normalement, clairement et directement.
- Ne vous préoccupez pas du son de leur voix. Concentrez-vous sur la conversation.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Soyez patient. N'interrompez pas le client et ne finissez pas ses phrases à sa place. Donnez-lui le temps de s'expliquer.
- N'essayez pas de deviner ce que le client vous dit. Si vous ne comprenez pas ce qu'il vous dit, ne faites pas semblant de le comprendre. Demandez-lui de répéter.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que la personne vous a dit, répétez ou reformulez ce que vous avez entendu.
- Si le client au téléphone se sert d'un interprète ou utilise le service ATS, parlez-lui normalement. Ne vous adressez pas à l'interprète.
- Si votre client a beaucoup de mal à communiquer, prenez des dispositions pour rappeler à un moment où vous pourrez parler à une autre personne.

Conseils pour offrir des services à domicile aux clients handicapés:

- N'arrivez pas à l'improviste et confirmez les détails avant votre arrivée.
- Faites preuve de patience. Vous aurez peut-être à attendre quelques instants pour que le client ouvre la porte.
- Ne faites pas allusion au handicap et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».
- Présentez-vous clairement. Certains clients ne sont pas en mesure de lire les cartes d'identité et ont plutôt recours à des mots de passe. Vérifiez avant votre visite.
- Expliquez à mesure au client ce que vous faites.
- Si vous avez à déplacer certains effets personnels de votre client, assurez-vous de tout remettre exactement à sa place avant de quitter le domicile du client. Par exemple, vous voulez éviter qu'une personne ayant une déficience visuelle trébuche parce que vous avez déplacé le sofa.
- Si vous ne pouvez pas terminer le travail, expliquez clairement ce qui arrivera ensuite. Fixez un nouveau rendez-vous et laissez un numéro de téléphone en cas de problèmes.

Conseils pratiques pour offrir un excellent service aux personnes atteintes d'Alzheimer

Maladie d'Alzheimer:

Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer sont aux prises avec des symptômes de perte de mémoire et de confusion et ont de la difficulté à exprimer leurs idées et à exécuter des tâches courantes. La maladie :

- ne touche pas les gens de la même façon;
- empêche les gens de suivre un processus;
- les amène à dire et à faire des choses que nous ne comprenons pas.

Une partie importante de la prestation d'un bon service à la clientèle est de s'intéresser à quelqu'un. Interagir avec une personne et l'aider à venir à bout d'une tâche crée un sentiment agréable. Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ont besoin d'un grand nombre de sentiments positifs au jour le jour pour les aider à composer avec les sentiments de la maladie susmentionnés. Le fait d'amplifier les sentiments positifs atténue les sentiments négatifs.

Lorsque nous acceptons une personne atteinte d'Alzheimer, il y a plus de chances que celle-ci se sente détendue avec nous et veuille interagir avec nous.

Voici quelques conseils pour servir des clients atteints de la maladie d'Alzheimer:

- Aidez-les uniquement avec les choses qu'ils ne peuvent pas faire.
 - S'ils perdent le fil de leurs pensées durant une conversation, suivez-les et lancez-vous dans le nouveau sujet.
 - S'ils oublient ce qu'ils viennent de dire, utilisez de l'humour, faites preuve de compréhension – faites quelque chose pour détendre la situation.
 - Faites preuve de patience – il leur faut plus de temps pour traiter l'information et trouver les mots à utiliser.
 - Évitez les confrontations et diminuez le stress :
 - en leur donnant l'espace dont ils ont besoin (du silence, de l'espace physique) – ils se sentent probablement dépassés.
 - en acceptant ce qu'ils disent – en vous abstenant de les corriger.
 - en formulant une suggestion ou en posant une question – en évitant de donner des directives.
 - Accordez une importance particulière aux sentiments, car ceux-ci demeurent intacts :
 - « J'ai déjà ressenti la même chose. »
 - « Je suis désolé. »
 - « Cela pourrait arriver à n'importe qui. »
 - « Cela m'est déjà arrivé aussi. »
-

Sources :

Understanding The Needs Of Persons With Disabilities (PWD's) a été reproduit et traduit avec la permission du site : www.accessibilitynews.ca/cwdo/resources.php?resources=55

Practical Tips for Providing Great Service to Persons Who Have Alzheimer's provient de « Simile's Community Presentation Enhancement for Communities » accessible à www.similetraining.ca et traduit avec la permission du site.