

Ligne directrice : Fournir aux clients un service accessible

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). En vertu de cette loi, le gouvernement de l'Ontario a créé des normes d'accessibilité pour les domaines suivants : le service à la clientèle, l'emploi, l'information et les communications, le transport et le milieu bâti.¹ Les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle affecteront les secteurs public, privé et à but non lucratif et s'appliquent à tous les individus et à toutes les organisations qui ont au moins un employé et qui fournissent des biens ou des services en Ontario. La date butoir pour que se conforment les secteurs privé et sans but lucratif est le 1^{er} janvier 2012. Le service accessible aux clients en vertu de cette loi exige toute organisation à s'assurer que les besoins d'adaptation des personnes handicapées sont respectés.

COMMENT CETTE LOI S'APPLIQUE-T-ELLE AUX HYGIÉNISTES DENTAIRES?

À titre de professionnelles des soins primaires de santé buccale, les hygiénistes dentaires offrent une gamme de services dans divers milieux en vue d'améliorer la santé bucco-dentaire des clients et du public. Peu importe le milieu de pratique, les hygiénistes dentaires s'engagent envers leurs clients à établir et à maintenir des milieux bien structurés, des politiques et des ressources qui se conforment aux responsabilités légales, professionnelles et éthiques favorisant la sécurité, le respect et le soutien de toute personne dans le milieu de pratique.² Ceci inclut la responsabilité d'assurer que le milieu de pratique répond à toutes les exigences de la loi provinciale. Alors que l'hygiéniste dentaire employée dans un certain milieu n'est pas la personne qui est responsable de la conformité aux normes d'accessibilité, il est dans le meilleur intérêt de l'hygiéniste dentaire et du public que cette dernière participe de façon dynamique à rendre le milieu conforme aux normes d'accessibilité.

Les lignes directrices ci-dessous visent à aider l'hygiéniste dentaire à élaborer un plan sur la façon de fournir des soins et des services efficaces aux clients handicapés. Pour être efficace, le plan d'accessibilité aux clients doit inclure ce qui suit :

- tenir compte de l'incapacité du client et répondre à ses besoins d'adaptation lorsque vous communiquez avec lui ou elle;
- envisager des méthodes alternatives si possible pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire et s'engager à trouver de nouvelles façons d'offrir ces services, comme les offrir à domicile;
- approvisionner le bureau d'appareils ou d'accessoires fonctionnels, y compris des fauteuils roulants, des marchettes et de l'équipement d'oxygénothérapie;
- permettre qu'un chien-guide ou tout autre animal accompagne le client handicapé;
- inviter les personnes soignantes ou de soutien à accompagner le client handicapé;

¹ Ministère des Services sociaux et communautaires : Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle – Conseils de formation pour les employés – Organisation comptant moins de 20 employés

http://www.mcscs.gov.on.ca/documents/fr/mcscs/accessibility/Tools/GettingStarted_less20_fr.pdf

² Les normes de pratique de l'Ordre des hygiénistes dentaires de l'Ontario :

https://www.cdho.org/docs/default-source/pdfs/standards-of-practice/standardsofpractice_f.pdf

FOURNIR AUX CLIENTS UN SERVICE ACCESSIBLE

- informer le client lorsque les services d'accessibilité ne sont pas offerts;
- donner l'occasion aux clients de commenter les problèmes d'accessibilité;
- établir des politiques, des procédures et des pratiques dictant la façon dont vous, vos collègues ou les employés peuvent fournir des produits et des services aux clients handicapés;
- offrir au personnel de la formation portant sur les soins et les services accessibles aux clients, y compris la formation sur vos politiques, procédures et pratiques d'accessibilité et sur la façon d'utiliser les appareils ou accessoires fonctionnels disponibles dans votre bureau (comme un équipement d'oxygénothérapie ou un monte-escalier).

Pour voir un modèle de plan pour l'accessibilité aux services à la clientèle mis au point par le Ministère des Services sociaux et communautaires, visitez le site <https://www.ontario.ca/fr/page/modele-de-politique-daccessibilite-pour-les-services-la-clientele>.

Excellence Canada a également conçu un guide contenant des modèles pour aider les professionnels de la santé à élaborer leur politique d'accessibilité, à compiler la rétroaction et à documenter l'interruption temporaire d'un service. Cet apport les aide à rencontrer trois des exigences. Pour y accéder, visiter le site <http://www.accessibilityconsultants.ca/>.

S'adapter, communiquer et interagir efficacement avec les clients qui ont une incapacité quelconque peut représenter un défi, toutefois, combler les besoins de vos clients est primordial pour établir une pratique englobante.³ L'hygiéniste dentaire peut avoir recours aux lignes directrices plus bas pour l'aider à fournir des soins d'hygiène dentaire accessibles et à améliorer ses rapports avec les clients qui ont un handicap quelconque. Il est toujours prudent de demander à un client handicapé d'indiquer la meilleure façon de l'aider. De plus, si vous savez ou pressentez que le client a une incapacité, vous assurez de le traiter avec le même respect que vous témoignez à tous vos autres clients. Nous pouvons tous tirer profit des expériences de l'un et de l'autre, donc, si vous avez traité un client handicapé, nous vous encourageons à partager les détails de cette expérience avec vos collègues pour aider à rendre l'Ontario accessible à tous.

CLIENTS AVEC DES INCAPACITÉS PHYSIQUES

Ces clients peuvent inclure ceux en fauteuils roulants ou en scooter, des personnes qui utilisent des marchettes, des cannes ou des béquilles, des personnes souffrant d'arthrite sévère ou de toute condition médicale qui demande un effort pour marcher, se pencher, agripper, soulever ou accomplir toute autre tâche manuelle comme tenir un stylo ou tourner une poignée de porte.

- Allouer assez de temps à un client de sorte qu'il ne se sente pas bousculé; il peut être difficile pour certaines personnes handicapées de se hâter.⁴
- Des conversations prolongées comme répondre à des questions portant sur les antécédents médicaux ou remplir des documents peut être épuisant. Offrir au client de s'asseoir pour remplir des formulaires. Si le client est en fauteuil roulant, offrir de vous asseoir pour avoir un contact visuel au même niveau.
- À l'exception d'une urgence, ne pas déplacer d'appareils ou d'accessoires fonctionnels comme les cannes, les marchettes, les fauteuils roulants ou les scooters sans la permission du client.

³ Ministère des Services sociaux et communautaires : Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle – Conseils de formation pour les employés – Organisation comptant moins de 20 employés
http://www.mcscs.gov.on.ca/documents/fr/mcscs/accessibility/Tools/GettingStarted_lesson20_fr.pdf

⁴ Wilkins, E.: *Clinical Practice of the Dental Hygienist*, 10th Edition, Lippincott, Williams and Wilkins, Philadelphia, 2009.

FOURNIR AUX CLIENTS UN SERVICE ACCESSIBLE

- Si le client vous permet de déplacer son fauteuil roulant ou son scooter, ne pas le laisser dans une position encombrante, dangereuse ou humiliante comme faire face à un mur ou près d'une porte de sortie.
- Convenir d'un signe que le client peut utiliser pour vous indiquer son inconfort pendant que vous lui prodiguez des soins.

CLIENTS AVEC PERTE DE VISION

La perte de vision peut diminuer la capacité d'une personne de lire, de repérer des choses ou de voir des dangers. Certains clients utilisent une canne blanche, d'autres sont accompagnés d'un animal d'assistance tandis que d'autres ne semblent pas utiliser d'appareil fonctionnel ou d'animal d'assistance.

- Ne jamais tenir pour acquis le degré de vision d'un client. Les clients ayant une vision faible peuvent quand même voir partiellement.
- Vous présenter à titre d'hygiéniste dentaire inscrite lorsque vous approchez le client et lui parler directement.
- Demander au client s'il préfère que vous lisiez de vive voix à son endroit tout matériel imprimé (p. ex., la politique du respect de la vie privée, formulaires des antécédents médicaux).
- Être précis et descriptif en donnant des directions ou des instructions.
- Avant de quitter le cabinet, expliquer la raison de votre absence afin d'éviter que le client ne se parle à lui-même.⁵
- Offrir votre bras, si nécessaire, pour le guider et l'avertir de tout changement de direction.
- Permettre aux clients accompagnés d'un animal d'assistance l'accès aux endroits publics de votre bureau, comme les salles d'attente et le cabinet dentaire, et faire en sorte que l'animal est assis près du client ou d'où il peut le voir pendant toutes les procédures.
- Les animaux d'assistance ne sont pas des animaux d'agrément. Éviter de les toucher ou de leur parler pour ne pas nuire à leur concentration sur leur propriétaire.
- Les animaux d'assistance ne peuvent pas être laissés seuls, car ils peuvent être très anxieux en l'absence de leur propriétaire.⁶
- Convenir d'un signe que le client peut utiliser pour vous indiquer son inconfort pendant que vous lui prodiguez des soins.

CLIENTS AVEC DÉFICIENCE AUDITIVE

Les clients avec une déficience auditive peuvent appartenir à diverses catégories : personne sourde, personne devenue sourde, personne malentendante ou personne sourde oraliste (incapable d'entendre et préfère parler au lieu d'utiliser le langage gestuel).

- Vous assurer d'interagir avec le client dans un endroit bien éclairé pour qu'il puisse voir votre visage et, si nécessaire, lire sur vos lèvres.
- Pour attirer l'attention du client avant de lui parler, bouger la main ou le toucher doucement à l'épaule.

⁵ Wilkins, E.: *Clinical Practice of the Dental Hygienist*, 10th Edition, Lippincott, Williams and Wilkins, Philadelphia, 2009.

⁶ Darby, M.L. and Walsh, M.M. *Dental Hygiene Theory and Practice*, W.B. Saunders Company, 2010.

FOURNIR AUX CLIENTS UN SERVICE ACCESSIBLE

- Si votre client utilise un appareil auditif, tenter de réduire le bruit de fond ou aller dans un endroit plus tranquille.
- Avant d'utiliser des instruments émettant des sons aigus, comme un détartreur ultrasonique ou des instruments manuels à haute vitesse, offrir au client de réduire ou de fermer le volume de son appareil auditif.
- Une autre façon de communiquer, au besoin, est d'utiliser un stylo et du papier.
- Convenir d'un signe que le client peut utiliser pour vous indiquer son inconfort pendant que vous lui prodiguez des soins.

CLIENTS SOURDS ET AVEUGLES

Les clients sourds et aveugles peuvent avoir une partie de leur vision et de leur ouïe. Ces clients sont normalement accompagnés d'un intervenant (une personne de soutien professionnelle qui aide à communiquer).

- Normalement, un client sourd et aveugle vous expliquera la meilleure façon de communiquer avec lui ou elle.
- En communiquant avec le client, vous adresser directement à lui et non à l'intervenant.
- Ne jamais laisser une personne sourde et aveugle dans un endroit où elle ne peut pas s'orienter.
- Obtenir le consentement du client avant de discuter de renseignements confidentiels en présence d'un intervenant. On peut également demander à l'intervenant de signer une entente de confidentialité.
- Convenir d'un signe que le client peut utiliser pour vous indiquer son inconfort pendant que vous lui prodiguez des soins.

CLIENTS AVEC TROUBLE DE LA PAROLE OU DU LANGAGE

Des conditions comme la paralysie cérébrale, un accident vasculaire cérébral ou une déficience auditive peuvent empêcher le client de bien s'exprimer. Certains clients peuvent avoir recours à des appareils fonctionnels. Un trouble de la parole ou du langage peut également inclure des problèmes de hauteur de son, de force sonore ou de bégaiement. Leur voix peut être rauque, essoufflée ou empâtée.

- Ne pas présumer qu'un client ayant un trouble de parole a une autre incapacité.
- Dans la mesure du possible, poser des questions fermées où la réponse ne peut être qu'un « oui » ou « non ».
- Être patient et ne pas interrompre le client en finissant ses phrases lui permettra de communiquer son message plus efficacement.
- Convenir d'un signe que le client peut utiliser pour vous indiquer son inconfort pendant que vous lui prodiguez des soins.

CLIENTS AVEC UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU DÉVELOPPEMENTALE

Des clients ayant une déficience intellectuelle ou développementale peuvent prendre un peu plus de temps à assimiler l'information, à bien comprendre et à répondre.

- Ne pas présumer connaître l'incapacité du client.
- Éviter d'utiliser des termes techniques.
- Fournir un renseignement à la fois et aussi clairement que possible.
- Convenir d'un signe que le client peut utiliser pour vous indiquer son inconfort pendant que vous lui prodiguez des soins.

CLIENTS AYANT DES DIFFICULTÉS D'APPRENTISSAGE

Puisque les clients qui ont des difficultés d'apprentissage peuvent avoir des profils uniques d'atouts et de faiblesses, il n'y a aucune approche monovalente. Plusieurs auront développé des stratégies d'adaptation et de compensation, y compris l'utilisation de diverses technologies, et ils sauront vous dire l'aide dont ils ont besoin.⁷ Voici quelques suggestions qui peuvent vous aider à répondre aux besoins de vos clients, si vous les jugez appropriées.

- Lors de la conversation, vous exprimer clairement, éviter le jargon technique et répéter vos questions.
- Ajouter des images ou des signes iconiques à un texte peut faciliter la communication et la compréhension.
- Être patient et ne pas interrompre le client en finissant ses phrases lui permettra de communiquer son message plus efficacement.
- Remplir le formulaire des antécédents médicaux ou tout autre document si le client vous le demande.
- Si le client a de la difficulté à se rappeler, lui permettre d'enregistrer la conversation ou de prendre des notes.
- En discutant du processus des maladies buccodentaire ou de la formation en santé buccodentaire, offrir d'élaborer des schémas et d'écrire les instructions.
- Convenir d'un signe que le client peut utiliser pour vous indiquer son inconfort pendant que vous lui prodiguez des soins.

CLIENTS AYANT UN TROUBLE MENTAL

Des troubles mentaux peuvent affecter la capacité du client à penser clairement, à concentrer et à se rappeler.

- Être confiant, calme et apaisant.
- Être conscient que certains clients peuvent prendre des médicaments qui ont des effets secondaires pouvant exiger un horaire particulier pour leur rendez-vous, comme tôt le matin ou de moindre durée.

⁷ Learning Disabilities Association of Ontario: Customer Service for Persons with Learning Disabilities.
<http://www.ldao.ca/customer-service-for-persons-with-learning-disabilities/>

FOURNIR AUX CLIENTS UN SERVICE ACCESSIBLE

- Si un client semble paniquer, lui demander de vous dire la meilleure façon de l'aider.
- Convenir d'un signe que le client peut utiliser pour vous indiquer son inconfort pendant que vous lui prodiguez des soins.

Pour tout autre renseignement sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, visiter le site http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_070429_f.htm ou <http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/>.

Le guide à remplir mis au point par Excellence Canada à l'intention des professionnels de la santé inclut également une série utile de questions et réponses qui peuvent vous aider à mieux comprendre l'étendue et le but de la LAPHO et de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Vous pouvez y accéder en visitant le site <http://www.accessibilityconsultants.ca/>.

Plusieurs associations, entre autres, la Learning Disabilities Association of Ontario, l'Ontario Association of the Deaf, et l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), peuvent vous offrir des ressources précieuses visant à vous aider à combler les besoins de personnes ayant des incapacités particulières.

RÉFÉRENCES

- * Lignes directrices adaptées de l'organisme suivant :
Ministère des services sociaux et communautaires © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario.
- * Ce document a été produit en collaboration avec People Access, une division de Excellence Canada, une organisation indépendante à but non lucratif. Excellence Canada travaille en étroite collaboration avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario pour aider les Ontariennes et les Ontariens handicapés et les entreprises et les collectivités à but non lucratif à mieux comprendre leurs besoins mutuels tout en assurant une intégration transparente des nouvelles normes d'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Approuvé par le comité des relations avec les patients, décembre 2011.