
Présentation des besoins et attentes des personnes avec déficiences motrices

Préparée par:

Isabelle Ducharme

Chargée de projet chez Kéroul

Conférencière et formatrice

Maîtrise en gestion et planification du tourisme

Définition d'une déficience motrice

La déficience motrice peut apparaître:

- à la naissance
- suite à une maladie
- suite à un accident
- avec le vieillissement

Affecte les mouvements des personnes qui peuvent, par exemple :

- avoir de la difficulté à marcher ou être incapables de le faire;
- avoir de la difficulté à rester longtemps debout;
- avoir du mal à tenir des objets, à se pencher;
- avoir du mal à lever un bras, ou être incapables de le faire, etc.

Ne pas oublier:

- ce ne sont **pas seulement** des personnes en fauteuil roulant;
- certaines déficiences sont stables, d'autres déficiences sont évolutives.
- effets du vieillissement (De 13 % à 24 % en 10 ans)

Facteurs facilitant les déplacements

- **Tendances de société**
 - ❑ Acceptation des personnes handicapées comme personne égale
 - ❑ Développement de multiples programmes d'intégration
 - ❑ Volonté de comprendre
 - **Environnement légal**
 - ❑ Déclaration sur les droits des personnes handicapées (O.N.U.)
 - ❑ Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (O.P.H.Q.)
 - ❑ Code de construction du Québec
-

3 types d'obstacles

- Accès physique
 - Empêche d'accéder physiquement à un environnement
 - Gêne le déplacement à l'intérieur de l'environnement
 - Communication
 - Difficulté à accéder à de l'information
 - Difficulté à communiquer une information
 - Comportement
 - Attitude négative
 - Infantilisation
 - Langage péjoratif, négligeant, etc.
 - Jugement et discrimination
-

Attentes de la clientèle

- Obtenir de l'information claire, précise et fiable sur l'accessibilité des lieux et des équipements
 - Être accueilli par du personnel formé et informé
 - Être approché comme tout autre client
 - Ne pas être infantiliser ou louer inutilement
 - Avoir accès à tous les services
-

Conseils pour servir la clientèle

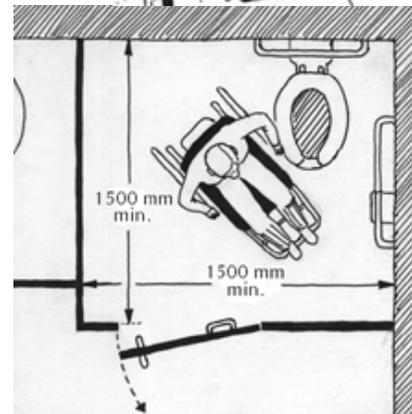
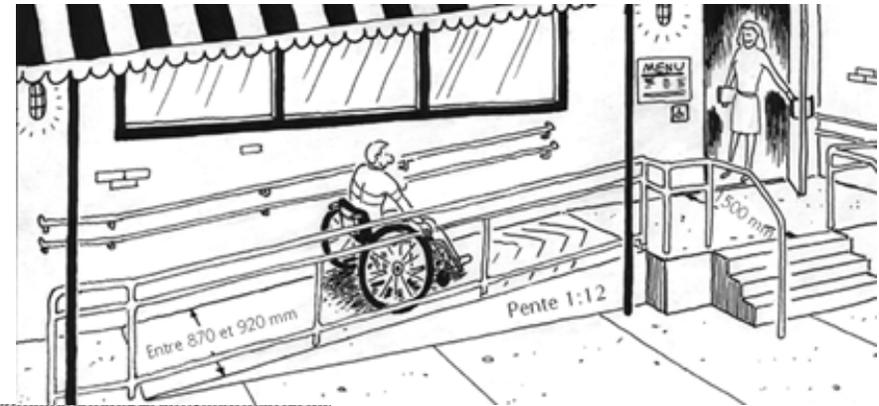
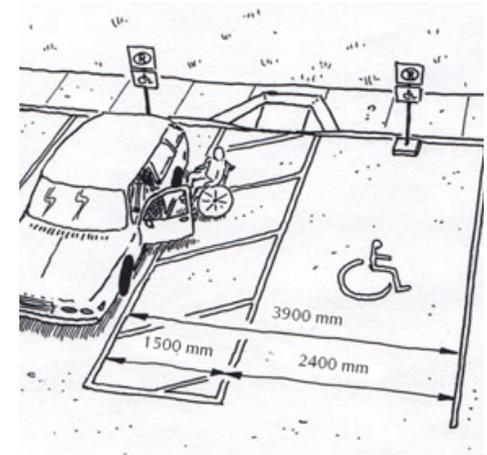
- Toujours demander SI et COMMENT vous pouvez aider
- Donner de l'information claire
 - Inclure distance, dénivellation, etc.
- Si le comptoir d'accueil est trop élevé:
 - Se déplacer devant le comptoir pour servir
 - Prévoir une surface alternative dure pour signature
- Avec les fauteuils roulants:
 - Manuels – demander avant de pousser
 - Motorisés – ne jamais toucher la manette



Besoin en infrastructure

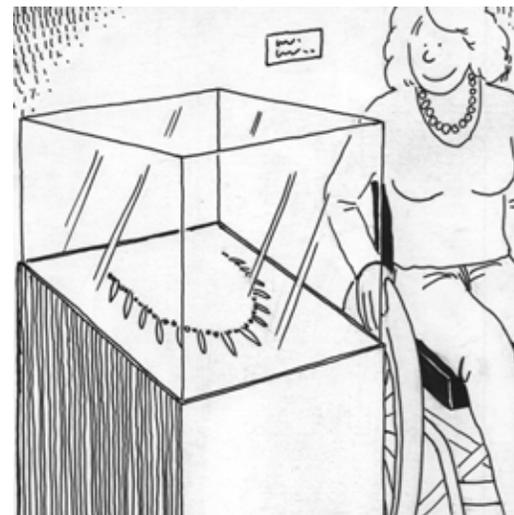
Au minimum

- stationnement réservé
- pas de marche
 - Rampe ou ascenseur
- une circulation facile
- des largeurs de corridor suffisantes
- des salles de toilettes adaptées
 - des espaces de manœuvre adéquats pour les fauteuils roulants
 - des barres d'appui



Besoin en services et équipements

- Programme de services adaptés
- Publication du programme
- Accueil personnalisé
- Services adaptés
- Équipements adaptés



Situation à la BAnQ

- Comité consultatif sur les services aux personnes handicapées
 - Considération pour les besoins particuliers des personnes avec déficiences motrices
 - Infrastructure globalement bien adaptée aux besoins de la clientèle
 - Services personnalisés pour la clientèle et publicisés
 - Équipements adaptés disponible en permanence
-

Infrastructure à la BAnQ

Une infrastructure accueillante:

- ❑ Stationnement réservé
- ❑ Entrée principale accessible
- ❑ Accueil à l'entrée personnalisé
- ❑ Accès aux multiples étages
- ❑ Ascenseur
- ❑ Salles de toilette adaptées
- ❑ Espaces réservés à l'amphithéâtre



Services à la BAnQ

Des services adaptés:

- ❑ Aide personnalisée
- ❑ Tables de travail ajustables
- ❑ Accès aux postes de recherche
- ❑ Accès aux microfilms



Services connexes à la BAnQ

Il faut tenir compte des autres services offerts pour effectuer une évaluation complète.

(Parfois pour identifier le petit « plus » qui est offert!)

- Café

- Largeur des allées adéquates
- Styles de tables accommodants
- Possibilité d'être servi à la table



En résumé

- Pour une expérience réussie:
 - Un accueil personnalisé
 - Une infrastructure accessible
 - Des équipements adaptés
- Pour une expérience « mémorable »:
 - Offrir un petit « plus »
 - Savoir dépasser les attentes

