|  |
| --- |
| MODÈLE DE POLITIQUE D’ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE[Nom de l’entreprise/organisme]Le présent modèle de politique d’accessibilité pour le service à la clientèle contient des énoncés de politique, des pratiques et des mesures pour chacune des exigences inscrites dans la Norme d’accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle. Il vise à vous aider à créer la politique d’accessibilité pour le service à la clientèle de votre entreprise ou de votre organisme.Nous vous invitons à consulter les exemples fournis et à choisir ceux qui vous intéressent. Vous êtes libre de remanier tous les exemples en fonction des caractéristiques de votre entreprise ou de votre organisme, mais [tout ce qui est entre crochets] doit être adapté à vos besoins précis. Le point 9 ne s’applique qu’aux entreprises ou aux organismes comptant au moins 20 employés.Ajoutez, modifiez ou supprimez des pratiques ou des mesures en fonction des caractéristiques de votre entreprise ou de votre organisme. Utilisez le présent modèle ou copiez les options qu’il contient et collez-les dans un format qui vous convient.Veuillez examiner le [Règlement sur les normes de service à la clientèle](https://web2.gov.mb.ca/laws/regs/current/_pdf-regs.php?reg=171/2015) pour comprendre vos obligations. Pour un complément d’information, consultez le [Guide de l’employeur.](http://www.accessibilitymb.ca/pdf/employers_handbook.pdf) |
| Date de la première approbation : Date de mise à jour:[Insérez la date]IntroductionNous nous engageons à nous conformer au [Règlement sur les normes de service à la clientèle](https://web2.gov.mb.ca/laws/regs/current/_pdf-regs.php?reg=171/2015) établi sous le régime de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains. Nos politiques, pratiques et mesures reflètent les principes de la dignité, de l’autonomie, de l’intégration et de l’égalité des chances pour les personnes qui ont un handicap. Si nous sommes incapables d’éliminer une barrière qui empêche une personne d’avoir accès aux biens ou aux services que nous fournissons, nous nous efforçons d’offrir d’autres moyens d’accès à ces biens ou à ces services.Les énoncés de politique, les pratiques et les mesures figurant dans le présent document sont conformes aux exigences de la Norme d’accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle.La présente politique s’applique à tous nos employés, bénévoles et gestionnaires [précisez les rôles propres à notre entreprise ou à notre organisme].[Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.] |

|  |
| --- |
| Nous répondons aux besoins en matière de communication. |
| Énoncé de politiqueNous répondons aux besoins en matière de communication de nos [spécifiez : consommateurs, prestataires de services, clients, membres ou autres]. |
| Pratiques et mesures* Pour répondre aux besoins en matière de communication, nous offrons une diversité d’options de communication (p. ex. mettre quelque chose sur papier, lire quelque chose à haute voix, prendre plus de temps pour expliquer quelque chose).
* Par ailleurs, nous [énumérez des pratiques/mesures comme les suivantes] :
	+ gardons du papier et des stylos sous la main pour écrire;
	+ demandons à une personne si elle veut s’asseoir lorsque de plus longues conversations sont nécessaires;
	+ demandons à une personne si elle souhaite aller dans un endroit plus calme;
	+ nous asseyons pour échanger avec une personne en fauteuil roulant;
	+ [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
* Toutes nos publications comprennent l’énoncé suivant : « La présente publication est fournie dans d’autres formats sur demande. » Nous précisons également ce qu’une personne doit faire pour demander un autre format.
* Nous utilisons des pancartes et des documents qui sont faciles à lire (grâce entre autres à l’emploi de plus gros caractères et de couleurs contrastantes) et nous veillons à éviter la superposition de messages et d’images.
* Nous rédigeons nos pancartes et documents dans un langage simple.
* [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
 |

|  |
| --- |
| Nous facilitons l’utilisation de dispositifs d’assistance.  |
| Énoncé de politiqueNous facilitons l’utilisation de dispositifs d’assistance lorsque nos [précisez : consommateurs, prestataires de services, clients, membres ou autres] ont besoin d’y recourir pour avoir accès à nos biens, à nos services ou à nos installations. |
| Pratiques et mesures* Nous ne touchons pas aux dispositifs d’assistance de nos [précisez : consommateurs, prestataires de services, clients, membres ou autres] ou nous ne les déplaçons pas sans avoir eu la permission de le faire.
* Nous avons reçu une formation sur la façon d’utiliser les dispositifs d’assistance que nous offrons sur place, y compris [énumérez des dispositifs d’assistance comme ceux énumérés ci-après] :
	+ sous-titrages vidéo
	+ portes automatiques
	+ fauteuils roulants
	+ sonnettes
	+ [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
* Si un dispositif d’assistance présente un risque important et inévitable pour la santé ou la sécurité, nous nous efforçons de recourir à d’autres mesures pour faciliter l’accès d’une personne handicapée à nos biens, à nos services ou à nos installations [préciser les risques propres à notre entreprise ou à notre organisme (p. ex. étant donné qu’un réservoir d’oxygène ne doit jamais être utilisé à proximité d’une flamme nue, nous éteignons les bougies en la présence d’une personne utilisant un réservoir d’oxygène)].
* [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
 |

|  |
| --- |
| Nous accueillons les personnes de confiance. |
| Énoncé de politiqueNous accueillons les personnes de confiance et nous donnons un préavis au public si les personnes de confiance doivent payer des frais d’entrée ou de service. |
| Pratiques et mesures* Nous nous adressons au [précisez : consommateur, prestataire du service, client, membre ou autre] et non à la personne de confiance, à moins que le [précisez : client, prestataire du service, client, membre ou autre] nous demande de faire autrement.
* Nous réservons une place aux personnes de confiance sur nos lieux et nous veillons à ce que nos [précisez : consommateurs, prestataires de services, clients, membres ou d’autres] puissent avoir accès à leur personne de confiance en tout temps.
* Nous [précisez : annulons/réduisons nos, imposons des] frais d’entrée ou de service pour les personnes de confiance.
* [S’il y a un montant à payer, nous avisons le public que des frais d’entrée ou de service ne peuvent être annulés ou réduits.]
* Nous communiquons au public de l’information sur les montants que doivent payer les personnes de confiance [énumérez les endroits ou les moyens choisis pour communiquer l’information sur les montants à payer] :
	+ sur notre site Web, dans les médias sociaux ou à l’intérieur de bulletins;
	+ à l’entrée de notre bâtiment, à notre billetterie ou à notre comptoir de réception ou dans des endroits achalandés;
	+ sur des affiches, dépliants ou publicités;
	+ par l’entremise d’employés, de bénévoles ou de gestionnaires (en personne, par téléphone ou au moyen de messages enregistrés);
	+ grâce à un système de diffusion publique ou d’un interphone.
	+ [Ajoutez tout autre dispositif propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
 |

|  |
| --- |
| Nous autorisons les animaux d’assistance. |
| Énoncé de politiqueNous autorisons les animaux d’assistance dans nos installations. |
| Pratiques et mesures* Nous :
	+ considérons qu’un animal d’assistance est un animal de travail;
	+ ne distrayons pas un animal d’assistance de son travail en le caressant, en le nourrissant ou en jouant avec lui, à moins que la personne qui y a recours nous donne la permission de le faire;
	+ savons identifier un animal d’assistance à son harnais, à sa veste et à son comportement d’assistance envers la personne qui y a recours.
* Si nous avons des inquiétudes, nous pouvons demander si l’animal a été formé pour aider une personne ayant un handicap.
* Nous ne posons pas de questions sur le handicap d’une personne.
* Nous nous attendons à ce que la personne qui a recours à un animal d’assistance soit en mesure de maintenir un contrôle sur celui-ci d’une manière physique ou par la voix, des signaux ou d’autres moyens.
* Si la personne qui a recours à un animal d’assistance semble incapable de contrôler son animal (il aboie, gémit ou erre), nous pouvons avertir le maître qu’il doit maîtriser son animal.
* Si un animal d’assistance continue d’avoir un comportement perturbateur, nous pouvons demander à son maître de partir.
* Si une autre Loi interdit les animaux d’assistance dans un lieu (p. ex. dans les laboratoires stériles et les aires de préparation des aliments), nous expliquons à la personne qui a recours à un animal d’assistance pourquoi son animal n’est pas autorisé et lui proposons une autre façon de lui fournir les biens ou les services souhaités.
* [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
 |

|  |
| --- |
| Nous maintenons la fonctionnalité de nos caractéristiques d’accessibilité. |
| Énoncé de politiquePour assurer le plein accès à nos biens, à nos services ou à nos installations, nous maintenons la fonctionnalité de nos caractéristiques d’accessibilité. |
| Pratiques et mesures* Nous organisons notre espace en veillant à ce que les personnes qui utilisent des fauteuils roulants, des scooters électriques et des déambulateurs puissent se déplacer.
* Nos sièges sont conçus pour des personnes de diverses tailles et capacités.
* Nous maintenons libres de débris nos vestibules, allées, zones d’entrée et de réception, salles d’attente et lieux de réunion.
* Nous gardons notre entrée libre de glace et de neige.
* Nous plaçons nos pancartes autoportantes à l’écart des circuits de circulation pour éviter les dangers de trébuchement.
* Nous employons des signaux sonores et visuels pour informer les clients que c’est leur tour d’être servis.
* Nous livrons nos biens ou nos services directement à nos [précisez : consommateurs, prestataires de services, clients, membres ou autres] lorsque nos lieux et structures ne sont pas accessibles.
* Les solutions de rechange à nos caractéristiques d’accessibilité incluent :
	+ commis aux commandes personnelles ou services en ligne avec livraison à domicile;
	+ fourniture de services à d’autres endroits, incluant les [précisez : domiciles personnels ou bureaux satellites];
	+ [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
* Nos caractéristiques d’accessibilité visées par la présente politique incluent [énumérez nos espaces accessibles et caractéristiques d’accessibilité] : vestibules, allées, zones d’entrée et de réception, salles d’attente et lieux de réunion, salles de toilette, ascenseurs, portes automatiques, sonnettes et rampes [ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme].
 |

|  |
| --- |
| 1. **Nous avisons le public lorsqu’une caractéristique d’accessibilité n’est pas fonctionnelle et expliquons pourquoi.**
 |
| Énoncé de politiqueNous avisons le public lorsqu’une caractéristique d’accessibilité n’est pas fonctionnelle et expliquons pourquoi. Nous précisons également la durée de l’interruption de l’accessibilité et les autres moyens d’accès à nos biens ou à nos services. |
| Pratiques et mesures* Lorsqu’une caractéristique d’accessibilité n’est pas fonctionnelle d’une manière temporaire, nous préparons et affichons un avis ou un message concernant l’interruption de l’accessibilité. Dans cet avis ou message, nous précisons la raison et la durée de l’interruption et mentionnons qu’il existe d’autres moyens d’accès à nos biens ou à nos services (p. ex. utilisation d’une autre entrée).
* À la demande d’un consommateur, nous discutons d’autres moyens de lui fournir les biens ou les services souhaités.
* Nous diffusons de l’information au public concernant une interruption de l’accessibilité :
	+ sur notre site Web, dans les médias sociaux ou à l’intérieur de bulletins;
	+ à l’entrée de notre bâtiment, à notre billetterie ou à notre comptoir de réception ou dans des endroits achalandés;
	+ sur des affiches, dans des dépliants ou des publicités;
	+ par l’entremise d’employés, des bénévoles ou de gestionnaires (en personne, par téléphone ou au moyen de messages enregistrés);
	+ grâce à un système de diffusion publique ou un interphone.
	+ [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
 |

|  |
| --- |
| Nous aimons recevoir une rétroaction et en faisons promptement le suivi.  |
| Énoncé de politiqueNous aimons recevoir une rétroaction sur l’accessibilité de nos biens ou de nos services et en faisons promptement le suivi. Nous mettons par écrit les mesures que nous adoptons pour faire le suivi de la rétroaction que nous recevons. Nous communiquons l’information sur le suivi effectué dans un format qui satisfait aux besoins en matière de communication de la personne qui en a fait la demande. |
| Pratiques et mesures* Nous sollicitons une rétroaction en demandant aux personnes :
	+ de se rendre à notre réception ou à notre comptoir de service ou, encore, de communiquer avec nous par téléphone, par courriel, par l’entremise de notre site Web ou au moyen de notre formulaire de rétroaction [précisez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme]
* Nous transmettons la rétroaction à [précisez qui et où : titre du poste, comité ou service] qui décidera de la mesure à prendre, le cas échéant.
* Si la rétroaction exige que nous fassions un suivi, nous avisons le [précisez : consommateur, prestataire du service, client, membre ou autre] que sa demande est examinée et l’informons de la date à laquelle il peut s’attendre à obtenir un suivi.
* Nous informons le [précisez : consommateur, prestataire du service, client, membre ou autre] des mesures que nous adopterons pour faire le suivi de sa rétroaction, le cas échéant.
* Nous faisons le suivi de la rétroaction d’une manière qui satisfait aux besoins de communication de chacun.
* [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
 |

|  |
| --- |
| Nous offrons la formation requise à nos employés, bénévoles et gestionnaires. |
| Énoncé de politiqueNous offrons la formation requise sur l’accessibilité au service à la clientèle à nos employés, bénévoles et gestionnaires. Notre formation porte sur ce qui suit : * la manière d’interagir et de communiquer avec des personnes qui font face à des barrières dans l’accès aux biens et aux services, qui utilisent des dispositifs d’assistance, qui sont accompagnées d’une personne de confiance ou qui ont recours à un animal d’assistance.
* la manière d’utiliser l’équipement ou les dispositifs d’assistance qui sont fournis sur les lieux.
* un examen de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains, du Code des droits de la personne (Manitoba) et de la Norme de l’accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle;
* une description de nos politiques, pratiques et mesures organisationnelles, ce qui inclut leurs mises à jour ou les changements qui leur sont apportés.
 |
| Pratiques et mesures* Nous formons nos nouveaux employés, bénévoles et gestionnaires dans un délai de/d’un [précisez la période : deux semaines, un mois ou autre] après l’embauche.
* Nous offrons périodiquement des cours de recyclage, portant entre autres sur les mises à jour de nos politiques, pratiques et mesures. La formation est offerte [précisez quand : chaque année, tous les six mois, tous les trois mois ou autre].
* Nos [précisez le poste (superviseurs ou employés) propre à notre entreprise ou notre organisme] inscrivent dans un registre les noms des personnes qui ont suivi une formation et quand ils l’ont suivie.
* Nous examinons la rétroaction que nous recevons sur l’accessibilité de nos biens ou de nos services durant nos réunions du personnel.
* [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
 |

|  |
| --- |
| Nous mettons par écrit nos politiques en matière d’accessibilité et de formation.(Cet énoncé ne s’applique qu’aux entreprises ou aux organismes comptant au moins 20 employés.) |
| Énoncé de politiqueNous mettons par écrit nos politiques en matière d’accessibilité et de formation.Nos documents écrits incluent un résumé de notre matériel de formation et notre calendrier de formation.Nous avisons le public que nos politiques écrites sont fournies sur demande. |
| Pratiques et mesures* Nous avisons le public que nos politiques écrites sont diffusées :
	+ sur notre site Web, dans les médias sociaux ou à l’intérieur de bulletins;
	+ à l’entrée de notre bâtiment, à notre billetterie ou à notre comptoir de réception ou dans des endroits achalandés;
	+ sur des affiches, dans des dépliants ou des publicités;
	+ par l’entremise d’employés, de bénévoles ou de gestionnaires (en personne, par téléphone ou au moyen de messages enregistrés);
	+ grâce à un système de diffusion publique ou à un interphone.
	+ [Ajoutez tout autre élément propre à notre entreprise ou à notre organisme.]
* Nous fournissons nos politiques à l’intérieur d’un délai raisonnable, et ce, sans frais et dans un format qui répond aux besoins de la personne qui en fait la demande.
 |

|  |
| --- |
| Remarques : |
| Date du prochain examen de la politique :Approuvé par : |

Ces renseignements sont fournis dans d’autres formats sur demande. Veuillez communiquer avec le Bureau des personnes handicapées par courriel à DIO@gov.mb.ca, par téléphone à 204 945-7613 (à Winnipeg) ou au numéro sans frais 1 800 282-8069, poste 7613 (à l’extérieur de Winnipeg).

Désaveu de responsabilité : Le présent document ne contient pas de conseils juridiques et devrait être lu en parallèle avec les règlements en application de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains. Pour des précisions, veuillez consulter la [Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains](https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/_pdf.php?cap=a1.7) et le [Règlement sur les normes de service à la clientèle de service à la clientèle](https://web2.gov.mb.ca/laws/regs/current/_pdf-regs.php?reg=171/2015).

Pour de plus amples renseignements, consultez le [Guide de l’employeur](http://accessibilitymb.ca/pdf/employers_handbook.pdf) sur la Norme d’accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle.