**L'accessibilité pour les Manitobains : tout le monde en profite**

# Formation sur l'accessibilité du service à la clientèle

Guide de l'animateur

# Formation sur l'accessibilité du service à la clientèle :

# Guide de l'animateur

## Introduction

Le [Règlement sur les normes de service à la clientèle](http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/current/_pdf-regs.php?reg=171/2015) oblige tous les organismes comptant au moins un employé à fournir une formation qui inclut :

* + - un aperçu de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains, du Code des droits de la personne (Manitoba), du Règlement sur les normes de service à la clientèle, et de leurs politiques et pratiques connexes
    - des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes victimes de barrières, y compris celles qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance
    - des directives sur la manière d'utiliser le matériel ou les dispositifs d'assistance offerts sur place (par exemple, un ordinateur public)

Les employeurs sont tenus de former leurs employés, bénévoles et gestionnaires dès que possible après leur engagement et lorsque des changements apportés à leurs politiques, mesures et pratiques ont des conséquences sur l’accessibilité de leurs biens et services. Les organismes comptant au moins 20 employés doivent documenter leurs plans de formation. Pour d'autres explications, veuillez consulter le [Guide de l'employeur sur l’accessibilité du service à la clientèle](http://www.accessibilitymb.ca/pdf/employers_handbook.fr.pdf).

*L'accessibilité pour les Manitobains : tout le monde en profite* est une vidéo de formation en ligne qui présente les éléments de base de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et du Règlement sur les normes de service à la clientèle. Un certain nombre d’organismes du Manitoba adapteront leur formation en personne et en ligne pour qu’elle réponde à leurs besoins. Certains peuvent vérifier si la formation est suivie et délivrer des certificats. [MB211](http://mb.211.ca/) fournit une liste des organismes à but non lucratif du Manitoba qui offrent une formation. Sélectionnez (en anglais) **People with Disabilities**, suivi de **Accessibility Awareness**.

En plus d’informer sur les politiques, mesures et pratiques de votre organisme en matière d’accessibilité, cette formation est conçue pour aider les organismes et les entreprises à respecter leurs obligations de formation en vertu du [Règlement sur les normes de service à la clientèle](http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/current/_pdf-regs.php?reg=171/2015). Si vous comptez au moins un employé, vous êtes tenu d'avoir une politique sur l’accessibilité du service à la clientèle. Le Guide de l’employeur sur l’accessibilité du service à la clientèle, mentionné ci-dessus, explique ce qu’il faut inclure dans votre politique. L’[exemple de politique sur l’accessibilité du service à la clientèle](http://www.accessibilitymb.ca/pdf/dio_sample_accessible_customer_service_policy.pdf) sert de modèle.

## Note destinée à l'animateur :

Les employés peuvent suivre cette formation individuellement en 40 minutes environ. Toutefois, une discussion en groupe est nécessaire pour relier le contenu à votre lieu de travail et aux politiques et pratiques de votre organisme. La sélection d’un animateur peut aider en cela.

L’animateur a pour rôle d’interpréter pour votre organisme une loi qui s'applique à tous les organismes comptant au moins un employé, que vous travailliez pour une franchise avec des centaines d'employés ou que vous soyez membre d’une organisation communautaire avec un seul employé et de nombreux bénévoles.

Étape 1. Veillez à ce que votre organisme dispose d’une politique sur l’accessibilité du service à la clientèle et qu’il la communique aux participants à la formation.

Étape 2. Organisez une réunion pour parler de l’objectif de la formation et de son application à votre organisme.

Étape 3. Songez à vous servir des questions suivantes pour guider la discussion sur chacun des quatre modules de la formation. Les voici :

1. Comprendre les barrières à l'accessibilité
2. Législation manitobaine sur l'accessibilité
3. Comment offrir un service accessible, comme l'exige la loi
4. Conseils permettant d’assurer l'accessibilité pour les gens que vous servez

Le présente guide fournit également des liens menant à d'autres outils pour chaque domaine. Pour connaître les outils mentionnés ici, et bien d'autres ressources en formats PDF et Word, visitez [accessibilitymb.ca/index.fr.html](http://accessibilitymb.ca/index.fr.html).

Veuillez vous adresser au Bureau des personnes handicapées pour obtenir d’autres renseignements ou médias substituts : [DIO@gov.mb.ca](mailto:dio@gov.mb.ca) ou 204 945-7613.

## Module 1 : Comprendre les barrières à l'accessibilité

Il existe de nombreux types de barrières auxquelles se heurtent les personnes handicapées. La plupart sont invisibles. Pour d'autres renseignements, y compris des solutions aux barrières, consultez la liste des [barrières et solutions possibles](http://www.accessibilitymb.ca/types-of-barriers.fr.html).

### Discussion :

1. Qui, parmi nous, connaît une personne handicapée, un aîné ou d'autres personnes qui, à un moment quelconque de leur vie, se sont heurtées à des obstacles en matière d’accessibilité?
2. Discutez de ces expériences. À quels types de barrières se sont-elles heurtées? Déterminez la(les) barrière(s) et les mesures que la personne ou d'autres personnes ont prises pour aider à éliminer cette(ces) barrière(s).
3. Quels types de barrières pourraient empêcher les clients d’avoir accès à nos biens ou services? (Demandez des exemples précis.)

## Module 2 : Législation manitobaine sur l'accessibilité

La Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains (la Loi) fournit un cadre pour l’adoption de règlements appelés normes. Un Conseil consultatif de l'accessibilité a aidé à l’élaboration des normes pour le compte du gouvernement du Manitoba. Il est composé de représentants d’entreprises, de municipalités et d’organismes qui représentent les personnes handicapées. Chacune des normes a été élaborée en consultation avec le public. Pour plus de renseignements, visitez [accessibilitymb.ca/law.fr.html](http://accessibilitymb.ca/law.fr.html).

Cette formation met l'accent sur les normes de service à la clientèle Le gouvernement du Manitoba dispose d’un certain nombre d’outils pour aider les entreprises et les organisations à but non lucratif à respecter leurs obligations. Visitez le site [accessibilitymb.ca](http://accessibilitymb.ca/index.fr.html) pour obtenir les renseignements suivants :

* Pour vous informer sur les responsabilités des employeurs dans le cadre du Règlement sur les normes de service à la clientèle, et pour obtenir de l'aide sur l'adoption de politiques, de mesures et de pratiques en matière d’accessibilité, veuillez consulter le [Guide de l’employeur](http://www.accessibilitymb.ca/pdf/employers_handbook.fr.pdf).
* L’[exemple de politique sur l’accessibilité du service à la clientèle](http://www.accessibilitymb.ca/pdf/dio_sample_accessible_customer_service_policy.pdf) peut vous aider à élaborer et à revoir vos politiques en vue d'assurer l’accessibilité à vos biens et services. Si votre organisme compte moins de 20 employés, vous n’êtes pas tenu de consigner par écrit votre politique d’accessibilité ni vos activités de formation. Cependant, nous vous encourageons à suivre cette pratique.

### Discussion :

1. Donnez des exemples de la façon dont nous avons déjà supprimé des barrières dans le domaine du service à la clientèle, et proposez des adaptations raisonnables. Pensez aux barrières physiques, aux barrières à la communication et à d’autres façons de servir nos clients pour répondre à leurs besoins.
2. La Loi n’oblige *pas* les organismes à faire des rénovations pour améliorer l’accessibilité. Si notre bâtiment n'est pas accessible, de quelles autres façons pourrions-nous donner accès à nos biens ou services?

## Module 3 : Comment offrir un service à la clientèle accessible, comme l'exige la Loi

Faites de la politique de votre organisme sur l'accessibilité du service à la clientèle un élément obligatoire de la formation du personnel. Vous voudrez peut-être aussi partager d'autres ressources publiées sur le site Web, notamment les [conseils aux employés sur l’accessibilité du service à la clientèle](http://www.accessibilitymb.ca/pdf/tips_for_employees.fr.pdf).

### Discussion :

1. Que signifie pour nous un service à la clientèle accessible? Discutez les divers aspects de notre politique et ce que nous attendons du personnel dans ce domaine.
2. Est-ce que quelqu’un parmi nous connaît des personnes qui ont un animal d’assistance? Qu’avez-vous appris au sujet de l’animal d’assistance, par rapport à un animal de compagnie ou un autre animal qui réconforte son propriétaire?
3. Comment le personnel devrait-il interagir avec les clients qui ont un animal d’assistance? Quelles sont les questions à poser? Quand les clients devraient-ils être prévenus du fait qu’ils doivent toujours maîtriser leur animal?

(Pour d’autres renseignements sur les animaux d’assistance, veuillez consulter la [Feuille de renseignements](http://www.manitobahumanrights.ca/v1/education-resources/resources/fact-sheet-pages/fact-sheet-service-animals.fr.html) rédigée par la Commission des droits de la personne du Manitoba.)

1. Que doit savoir notre personnel sur ce qui est prévu pour demander des commentaires, et y répondre, en matière d’accessibilité?
2. Le personnel est invité à poser d’autres questions sur la prestation de services accessibles. Comment pourrions-nous prévoir la possibilité de fournir des questions ou commentaires de façon anonyme, car le personnel peut hésiter à faire état de situations qui le touchent également.

Consultez la [FAQ](http://www.accessibilitymb.ca/pdf/faq_css.fr.docx) à [accessibilitymb.ca/index.fr.html](http://accessibilitymb.ca/index.fr.html) pour obtenir des réponses aux questions. Vous pouvez aussi vous adresser au Bureau des personnes handicapées pour d'autres questions soulevées par le personnel. Veuillez consulter les coordonnées du Bureau qui sont mentionnées ci-dessus.

**Conseil rapide : Si une personne a besoin d'une consultation, vous pouvez peut-être la rencontrer dans un autre endroit; ou si elle achète un produit, vous pouvez peut-être le lui livrer.**

## Module 4 : Conseils permettant d’assurer l'accessibilité pour les gens que vous servez

L’un des messages les plus importants de cette formation, c'est que le personnel ne devrait pas faire de suppositions quant aux besoins d’autres personnes. Au lieu de cela, il faut simplement demander : comment puis-je vous aider?

Le langage est un autre moyen important de faire en sorte que les clients se sentent respectés. Quelques exemples sont inclus dans la formation. D'autres exemples figurent dans la section ressources de [accessibilitymb.ca](http://accessibilitymb.ca/index.fr.html), notamment une affiche intitulée [Des mots emprunts de dignité](http://accessibilitymb.ca/pdf/words_with_dignity.fr.pdf).

L’une des dernières diapositives montre une image de l’[écriteau du gouvernement du Manitoba sur l’offre de services accessibles](http://www.accessibilitymb.ca/pdf/active_offer_sign_non_gov.pdf). Cet écriteau figure aussi parmi les ressources publiées sur le site Web, et il est également possible de l’obtenir sur papier au Bureau des personnes handicapées. L’[explication](http://accessibilitymb.ca/pdf/active_offer_signage_explanation.fr.docx) qui l’accompagne fournit des conseils pour accueillir les clients en supprimant les barrières qui empêchent l'accès aux biens et aux services.

### Scénarios à discuter :

Les scénarios suivants sont une occasion de résoudre des problèmes en collaboration : *(Nota : il peut y avoir plusieurs réponses possibles)*

1. Renée a de multiples handicaps. La personne fournissant le service présume que Renée ne peut pas communiquer ni prendre ses propres décisions et elle s’adresse directement à la personne de confiance. Quelle est la barrière? À quel meilleur service Renée pourrait-elle s’attendre?

*La barrière est comportementale. Renée devrait s’attendre à ce que le fournisseur de service s’adresse directement à elle.*

1. Frank utilise un fauteuil roulant et il est malentendant. Le comptoir est haut et la salle est bruyante. Il indique qu’il ne comprend pas votre réponse. Quelle est la barrière? Comment pouvez-vous offrir un meilleur service à Frank?

*La barrière est une barrière à l'information et à la communication. Elle est peut-être aussi d’ordre structurel. Vous pouvez offrir à Frank un espace plus tranquille. Vous pourriez également mettre l’information par écrit.*

1. Il y a un escalier à la porte d’entrée de votre organisme. Quelle est la barrière? Songez à des façons d’offrir un service à la clientèle qui est équitable.

*La barrière est d’ordre structurel. En fonction de votre organisme, vous pouvez proposer de fournir le bien ou le service directement au client. Vous pouvez proposer de le rencontrer dans un endroit accessible. Il existe peut-être une autre entrée qui est accessible.*

1. Vous offrez un bon de réduction sur vos biens ou services. Vous informez vos clients qu’il n’est disponible qu’en ligne. Quelles sont les barrières possibles? Que pouvez-vous faire pour que tout le monde puisse profiter de ce bon?

*Il s'agit peut-être d’une barrière technologique. Il s’agit peut-être aussi d’une barrière à l’information et à la communication. Vous pourriez lire le bon de réduction à votre client s’il ne peut y avoir accès, ou le proposer sous un autre format s’il veut qu’il soit imprimé, par exemple. Vous pourriez aussi accepter des copies imprimées.*

# Pour d'autres renseignements, adressez-vous au :

# Bureau des personnes handicapées

240, avenue Graham, bureau 630

Winnipeg (Manitoba)  R3C 0J7

Tél. : 204 945-7613 (à Winnipeg)

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613 (à l'extérieur de Winnipeg)

Téléc. : 204 948-2896

Courriel : dio@gov.mb.ca

**Consultez** [accessibilitymb.ca/index.fr.html](http://accessibilitymb.ca/index.fr.html) **pour en savoir plus**

**Abonnez-vous à notre bulletin d'information,** [Accessibility News](http://www.accessibilitymb.ca/newsletter.html)

**Joignez-vous à la conversation #AccessibleMB sur Twitter et Facebook.**

Pour en savoir plus, veuillez consulter le[Guide de l'employeur](http://accessibilitymb.ca/pdf/employers_handbook.fr.pdf) sur l’[accessibilité du service à la clientèle](https://web2.gov.mb.ca/laws/regs/current/_pdf-regs.php?reg=171/2015).

Désaveu de responsabilité : Ce document de formation n'est pas un avis juridique. Il a été conçu pour aider les organismes à respecter les obligations de base en matière de formation prévues par le Règlement sur les normes de service à la clientèle du Manitoba. La formation ne remplace pas le contenu de ce règlement ni celui de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. En cas de conflit entre ce document de formation et le règlement ou la loi, ce sont les deux derniers textes qui prévalent.