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

# Formation sur l'accessibilité du service à la clientèle

Vérification des connaissances pour les apprenants

**Formation sur l'accessibilité du service à la clientèle : vérification des connaissances**

## 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)

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. En plus de suivre cette formation, veuillez examiner les politiques, mesures et pratiques que votre organisme a mises en place pour respecter la législation du Manitoba en matière d’accessibilité.

Pour connaître les outils mentionnés ici, et bien d'autres ressources en formats PDF et Word, visitez [accessibilitymb.ca/index.fr.html](http://www.accessibilitemb.ca/).

La vérification des connaissances pour les apprenants a été élaborée pour aider les apprenants à tester leurs connaissances du matériel qui leur a été fourni. Toute personne qui suit la formation peut utiliser ce document à son propre rythme.

## Note destinée à l'apprenant :

*L'accessibilité pour les Manitobains : tout le monde en profite* offre une formation de base sur les dispositions législatives du Manitoba en matière d’accessibilité et sur les façons d’offrir un service à la clientèle qui est accessible. La formation se présente sous la forme d’un exposé oral en PowerPoint avec transcription.

Vous pouvez suivre cette formation individuellement en 40 minutes environ. Elle est divisée en quatre modules :

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

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

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.

## 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).

### Passez en revue les questions

1. Quelles sont, parmi les barrières suivantes, celles auxquelles se heurtent les Manitobains handicapés?
   1. les barrières comportementales, y compris les stéréotypes et les présomptions
   2. les barrières physiques qui empêchent les personnes d'avoir accès à vos services
   3. les barrières à la communication
   4. les barrières techniques
   5. les barrières systémiques
   6. toutes ces réponses
2. Qu’est-ce qui constitue la plus grosse barrière pour les personnes handicapées?
   1. les barrières comportementales, y compris les stéréotypes et les présomptions
   2. les barrières physiques qui empêchent les personnes d'avoir accès aux services
   3. les barrières à la communication
   4. les barrières techniques
   5. les barrières systémiques
3. Est-il toujours évident qu’une personne se heurte à une barrière? Veuillez expliquer.

## 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).

### Passez en revue les questions :

1. Parmi les énoncés suivants concernant la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains (la Loi), lequel est **faux**?
   1. Les lois sur l’accessibilité s'appliquent aux entreprises privées et aux organisations à but non lucratif, ainsi qu’à certaines organisations désignées du secteur public du Manitoba.
   2. La Loi ne considère que les barrières physiques.
   3. L’un des objectifs de la Loi est de faire des progrès significatifs pour garantir l’accessibilité au Manitoba d’ici 2023.
   4. La première norme d’accessibilité concernant le service à la clientèle a été adoptée en 2015.
2. Une adaptation raisonnable est...
   1. la modification d’une règle
   2. la modification d’une politique, d’une pratique ou d’un espace physique pour changer la manière dont les choses se font habituellement
   3. simple, gratuite et abordable dans la plupart des cas de service à la clientèle
   4. toutes ces réponses
3. Nous avons tous le devoir de prendre des mesures d'adaptation en supprimant les barrières même si cela présente…
   1. un petit coût financier
   2. un préjudice minime
   3. un préjudice excessif
   4. Tout le monde doit bénéficier de mesures d'adaptation dans tous les cas. Il n’y a aucune limite.

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

Sachez que la politique de votre organisme sur l'accessbilité du service à la clientèle est un élément obligatoire de la formation du personnel. Vous voudrez peut-être examiner 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).

### Passez en revue les questions :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Veuillez encercler la meilleure réponse : Vrai ou faux | | |
| 1. La communication est une interaction. Si votre client a du mal à vous comprendre, quelles bonnes pratiques pouvez-vous utiliser? | | |
| * 1. Si vous n'êtes pas sûr de savoir ce dont une personne a besoin, posez-lui la question. | Vrai | Faux |
| * 1. Demandez à votre client quel est son handicap. | Vrai | Faux |
| 1. Une cliente vous informe que les caractères sont trop petits dans un document pour pouvoir le lire. Comme solution, vous lui donnez le même document mais en gros caractères. Vous n’avez pas fourni un service à la clientèle qui était accessible. | Vrai | Faux |
| 1. Une personne de confiance est une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à répondre à ses besoins de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé, ou pour l’aider à accéder à des biens ou à des services. | Vrai | Faux |
| 1. Tous les animaux d’assistance portent un gilet. | Vrai | Faux |

## 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?

Dans le cadre de la formation, on présente 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.

### Passez en revue les questions

1. Que faites-vous si une personne handicapée doit passer plus de temps avec vous que d'autres personnes?
   1. Vous vous dépêchez avec elle pour pouvoir vous occuper d'autres clients.
   2. Vous lui demandez de s’asseoir et d'attendre pendant que vous vous occupez d'autres clients.
   3. Vous prenez patience et lui accordez plus de temps.
   4. Vous lui demandez de revenir quand vous ne serez pas occupé.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Encerclez Vrai ou faux | | |
| * 1. Un fauteuil roulant n'est pas une barrière. | Vrai | Faux |
| * 1. Il est toujours évident qu'une personne a un handicap. | Vrai | Faux |
| * 1. Si votre bâtiment n'est pas accessible, vous ne pouvez pas offrir de service à la clientèle. | Vrai | Faux |
| * 1. Les clients âgés ont toujours du mal à entendre. | Vrai | Faux |
| * 1. Il ne faut pas toucher ni distraire un animal d’assistance. | Vrai | Faux |
| * 1. Les personnes de confiance se font toujours payer. | Vrai | Faux |
| * 1. Il faut rester concentré sur la personne handicapée et non pas sur la personne de confiance. | Vrai | Faux |
| * 1. Il faut immédiatement prévenir s’il n’y a pas de toilette ou d’ascenseur accessible. | Vrai | Faux |
| * 1. Les couloirs doivent être dégagés et, notamment, sans détritus, boîtes de recyclage ou panneaux de signalisation (au sol). | Vrai | Faux |
| * 1. On peut présumer qu’un client est sous l’effet de l’alcool ou de drogues quand il a de la difficulté à parler ou que sa démarche est instable. | Vrai | Faux |

### Derniers scénarios à examiner :

Les scénarios suivants sont une occasion de résoudre des problèmes en collaboration.

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?
2. 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?
3. 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.
4. 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?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Imaginez que le texte suivant figure sur une page de brochure. Comment pouvez-vous le rendre plus accessible?   **LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES MANITOBAINS**  *Adoptée en décembre 2013*  **Principaux objectifs :**  Déterminer, empêcher et supprimer les obstacles à la participation.  Engagement à long terme visant à réaliser d'importants progrès d'ici 2023 pour que le Manitoba soit un endroit plus inclusif pour **tout le monde**.  Si vous avez des questions, veuillez composer le  **204 945-7613** ou visiter [AccessibiliteMB.ca](http://AccessibiliteMB.ca)  Joignez-vous à la conversation #AccessibleMB sur  [Twitter](https://twitter.com/hashtag/accessiblemb?f=tweets&vertical=default) & [Facebook](https://www.facebook.com/hashtag/accessiblemb)! |  |

## Feuille de réponses

1. f
2. a
3. Non. La plupart des handicaps sont invisibles; dans la plupart des cas, il n'est pas possible de savoir si une personne se heurte à des obstacles à l’accessibilité simplement en la regardant.
4. b
5. d
6. c
7. a. Vrai b. Faux
8. Faux
9. Vrai
10. Faux
11. c
12. a. Vrai b. Faux c. Faux d. Faux e. Vrai f. Faux g. Vrai

h. Vrai i. Vrai j. Faux

Scénarios (*Nota : il peut y avoir plusieurs réponses possibles*) :

1. La barrière est comportementale. Renée devrait s’attendre à ce que le fournisseur de service s’adresse directement à elle.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Vous pourriez rendre cette brochure plus accessible en augmentant la taille des caractères à au moins 12. Vous pourriez changer la couleur du texte et utiliser du noir ou augmenter le contraste. Vous pourriez changer le style de police et utiliser Arial ou un autre style plus lisible. Vous pourriez ajouter des symboles pour Facebook et Twitter. Pour accompagner l’illustration, vous pourriez ajouter un texte descriptif dans un format différent. Vous pourriez offrir de le lire à voix haute ou envoyer les renseignements en caractères ordinaires à votre client. Vous devriez inclure l’avis suivant : Ce document est disponible en d'autres formats, sur demande.

# 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

**Visitez** [AccessibiliteMB.ca](http://accessibilitemb.ca/) **pour en savoir plus.**

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

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