**Diapo 1**

L’accessibilité pour les Manitobains : tout le monde en profite

Bienvenue à la vidéo de formation en ligne du Bureau des personnes handicapées qui présente les éléments de base de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains et de la norme d’accessibilité pour le service à la clientèle.

N’hésitez pas à jeter un coup d’œil à notre site Web pour trouver d’autres outils, comme des conseils aux employés et une foire aux questions, qui peuvent vous aider à rendre votre organisme plus accessible. La présente ressource de formation a été conçue pour aider votre organisme à satisfaire aux exigences de formation de base en vertu du Règlement sur les normes de service à la clientèle du Manitoba. Cette formation doit être utilisée en plus des politiques, pratiques et mesures de votre organisme en matière d’accessibilité au service à la clientèle. Nous avons créé le Guide du présentateur pour l’aider à animer la discussion avec ceux qui suivent cette formation en groupe ou en équipe. Pour l’apprentissage individuel, nous avons fourni un document de contrôle des connaissances pour les apprenants (en anglais seulement) avec des questionnaires pour tester vos connaissances. Nous espérons que ces ressources de formation vous aideront à poursuivre la conversation sur l’accessibilité.

Les personnes handicapées magasinent, travaillent et voyagent avec leur famille et leurs amis, comme tout le monde. Elles figurent parmi les personnes que vous servez. Vous pouvez les appeler clients, bénéficiaires de services, patients ou membres. Au cours de cette vidéo, nous les appellerons vos clients. En mettant l’accent sur la façon de servir les personnes handicapées, votre organisme ou votre entreprise peut attirer plus de clients, fidéliser davantage la clientèle et améliorer les services pour tous.

**Diapo 2**

Aperçu de la formation

Cette formation a été organisée en quatre modules.

En participant activement à cette formation, vous pourrez :

1. comprendre les barrières qui limitent l’accessibilité;
2. vous renseigner sur la loi manitobaine sur l’accessibilité et sur la façon dont elle aide à éliminer les barrières à l’accès;
3. comprendre comment offrir un service à la clientèle accessible, comme l’exige la loi;

4. obtenir des conseils pour assurer l’accessibilité pour les gens que vous servez.

**Diapo 3**

Module 1 : Comprendre les barrières à l’accessibilité

Tous les Manitobains, quelles que soient leurs capacités, ont le droit de participer pleinement à la société.

Cette image montre un aîné accompagné d’un jeune homme en fauteuil roulant, tous deux utilisant la rampe qui mène à l’entrée principale du palais législatif du Manitoba.

**Diapo 4**

Un Manitobain sur quatre doit faire face à des barrières à l’accessibilité, et avec le vieillissement de notre population, ce nombre ne cesse d’augmenter.

Une barrière est tout ce qui fait obstacle à la possibilité pour une personne de participer d’une façon complète et efficace à la vie en société en raison d’un handicap.

Bien que la plupart des barrières n’aient pas été érigées exprès, il existe de nombreuses façons de limiter par inadvertance ou par accident l’accès aux biens et services. En déterminant ces barrières, en les éliminant et en prévenant leur création, nous bâtirons une société plus inclusive pour tous les Manitobains. Améliorer l’accessibilité est la meilleure chose à faire.

Cette image montre deux femmes, un jeune garçon et deux jeunes filles dans un terrain de jeux. Certains d’entre eux se tiennent la main. Une des femmes utilise une canne.

**Diapo 5**

Pour les entreprises manitobaines, l’élimination des barrières est également la chose intelligente à faire.

Entreprises canadiennes SenseAbility rapporte que 3,8 millions de Canadiens s’identifient comme étant des personnes handicapées. On estime à 55,4 milliards de dollars par année le pouvoir d’achat du marché canadien des personnes handicapées. L’élimination des barrières à l’accès ne coûte rien ou presque.

L’image montre un commis d’épicerie qui aide un homme à choisir entre deux boîtes de conserve en lisant les étiquettes.

**Diapo 6**

Les barrières à l’accessibilité sont une réalité quotidienne pour plus de 300 000 Manitobains.

Elles peuvent avoir des répercussions sur l’information et la communication lorsque tout le monde ne peut pas comprendre ou accéder au message. Par exemple, la communication en personne est difficile pour certaines personnes lorsque l’endroit est bruyant et qu’elles sont malentendantes ou anxieuses.

La technologie peut avoir une incidence sur les barrières. Par exemple, un ordinateur ou un téléphone peut améliorer l’accessibilité lorsqu’une personne sourde ou malentendante l’utilise pour communiquer. La technologie peut également créer de nouvelles barrières, par exemple lorsqu’il faut la vue et l’utilisation des doigts pour l’utiliser.

Les barrières sont structurelles ou physiques lorsqu’elles découlent de la conception d’un bâtiment — comme les escaliers, les portes et la largeur d’un couloir. On crée aussi des barrières physiques par des pratiques quotidiennes, par exemple, en entreposant des boîtes dans un couloir, le rendant ainsi étroit et difficile à franchir, ou en ne déneigeant pas les trottoirs.

Les barrières sont systémiques lorsqu’elles résultent de politiques ou de procédures habituelles d’un organisme. Un exemple d’obstacle systémique est l’obligation pour tous les clients d’utiliser un ordinateur pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Saviez-vous que l’attitude est peut-être la barrière la plus difficile à éliminer? Les barrières comportementales découlent du fait que les personnes pensent et agissent en se fondant sur des idées fausses. Par exemple, certaines personnes ont peut-être l’impression que si les gens sont incapables de s’exprimer verbalement, ils ne peuvent pas prendre de décision. Ce n’est pas le cas, mais cela montre comment les barrières comportementales peuvent souvent être basées sur des stéréotypes ou simplement un manque de compréhension. Ce qui est positif, c’est que nous sommes capables de changer nos attitudes et nos actes envers les autres.

**Diapo 7**

Il est important de se concentrer sur les barrières et non sur les handicaps. Beaucoup de gens pensent que les incapacités sont des barrières, mais c’est l’environnement ou la société qui présente des barrières. Cette formation, tout comme la nouvelle loi sur l’accessibilité du Manitoba, met l’accent sur la façon de déterminer ces barrières, de les éliminer et de prévenir leur création, et *non* sur les handicaps.

La chose la plus importante à savoir sur les incapacités est qu’elles sont plus souvent cachées que visibles. Par exemple, vous ne pouvez pas voir si une personne a de la difficulté à entendre, à se souvenir ou si elle ressent de l’anxiété lorsqu’elle se trouve dans la foule.

L’image indique : « Certains handicaps ressemblent à ceci » et montre des icônes d’incapacité (canne, fauteuil roulant, béquilles). L’image indique ensuite : « certains ressemblent à ceci » et montre un simple bonhomme stylisé.

**Diapo 8**

Exemple de barrière no1

Sarah a une basse vision. On lui remet un prospectus avec une taille de police qu’elle ne peut pas lire.

Sa basse vision n’est pas une barrière. **Ce sont les petits caractères d’imprimerie qui constituent la barrière**. Si Sarah avait de plus gros caractères, elle pourrait lire le prospectus.

**Diapo 9**

Exemple de barrière no2

George arrive dans votre organisme et demande de l’aide. En raison d’un accident vasculaire cérébral récent, il a des difficultés d’élocution, ce qui fait qu’il est difficile pour vous de le comprendre. Votre collègue croit que George a peut-être consommé de l’alcool ou une autre substance.

Le trouble de la parole de George n’est pas une barrière. **C’est l’attitude qui est la barrière.**

**Diapo 10**

Module 2 : La loi manitobaine sur l’accessibilité

La Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains a été promulguée en décembre 2013 dans le but de déterminer les barrières qui limitent la participation, de les éliminer et de prévenir leur création. Pour ce faire, il faut la collaboration du gouvernement, des entreprises, des organismes communautaires et des citoyens. Le gouvernement du Manitoba fait preuve de leadership en désignant le ministre chargé de l’application de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains, ainsi qu’un directeur.

La Loi vise à éduquer le public en matière d’observation des dispositions législatives et traite des mesures d’application, y compris les sanctions.

Le gouvernement du Manitoba entend réaliser d’importants progrès pour assurer l’accessibilité d’ici 2023. Pour ce faire, il faut éliminer les barrières qui limitent la vie quotidienne, tout en faisant la promotion de la dignité et du respect des personnes handicapées du Manitoba.

L’image montre deux femmes marchant sur un sentier avec le Musée canadien des droits de la personne en arrière-plan. L’une d’elles tient une canne.

**Diapo 11**

Les normes d’accessibilité, ou règlements, sont les éléments de base de la Loi. Elles précisent qui doit faire quoi pour améliorer l’accessibilité et avant quelle date.

Il y aura cinq normes : pour le service à la clientèle, adoptée en novembre 2015; pour l’emploi, adoptée en mai 2019; pour l’échange de renseignements et la communication; pour la conception des espaces publics; et pour le transport. Le Conseil consultatif de l’accessibilité aide à élaborer les normes pour le gouvernement du Manitoba. Le Conseil comprend des représentants d’organismes de personnes handicapées, d’entreprises et de municipalités.

L’image montre une femme aidant un homme sans bras à accéder à un clavier d’ordinateur.

**Diapo 12**

Code des droits de la personne du Manitoba

La Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains complète le Code des droits de la personne et offre des moyens proactifs d’assurer l’accessibilité pour toute personne, peu importe ses capacités.

Par « répondre de façon raisonnable », on entend modifier une règle, une politique, une pratique ou un espace physique afin de changer la manière dont les choses sont généralement faites. Dans la plupart des cas, les mesures d’adaptation raisonnables pour le service à la clientèle sont simples et peu coûteuses ou gratuites.

**Diapo 13**

Le Code des droits de la personne précise que l’obligation de prendre des mesures d’adaptation ne devrait pas créer un **préjudice excessif**. Par exemple :

* + des risques importants pour la santé et la sécurité;
  + des difficultés financières (avec des répercussions importantes).

Des dérangements, des préférences ou quelques frais ne constituent généralement pas un préjudice excessif.

Si une demande d’adaptation vous cause un préjudice excessif, vous devez tout de même explorer d’autres possibilités d’offrir un service à la clientèle accessible. Collaborez avec l’auteur de la demande pour trouver une autre manière d’offrir le service à la clientèle.

Avec un peu de flexibilité, d’ouverture d’esprit et une bonne communication, il est habituellement possible de trouver des solutions faciles et peu coûteuses permettant de répondre aux demandes d’adaptation.

**Diapo 14**

La norme d’accessibilité pour le service à la clientèle exige que nous mettions le client à l’avant-plan; laissez les principes d’indépendance, de dignité, d’accès et d’égalité vous guider.

Les organismes sont tenus de fournir un service flexible et centré sur le client en déterminant les barrières, en les éliminant et en prévenant leur création. S’il est impossible d’éliminer une barrière, l’organisme doit proposer des solutions de rechange.

La norme d’accessibilité pour le service à la clientèle s’applique à tous les clients, bénéficiaires de services, patients et membres, quel que soit le terme utilisé pour décrire les personnes qui essayent d’obtenir vos biens ou vos services.

L’image est le portrait d’une jeune femme en gilet de sauvetage. Il n’est pas évident de savoir si elle a une incapacité.

**Diapo 15**

Qui doit respecter la norme d’accessibilité pour le service à la clientèle?

* Le **gouvernement du Manitoba** a dû s’y conformer au plus tard en novembre 2016.
* Les **organismes du secteur public** — comme les universités, les collèges, les autorités sanitaires, les grandes municipalités et les divisions scolaires — avaient jusqu’à novembre 2017.

L’image montre un événement à la rotonde du palais législatif.

**Diapo 16**

La présente loi s’applique également à tous les organismes manitobains qui comptent un ou plusieurs employés, notamment :

* **les entreprises** comme les magasins, les restaurants, les hôtels ainsi que les fournisseurs de services professionnels, comme les services juridiques ou de soins de santé;
* **les organismes à but non lucratif** comme les organismes de bienfaisance, les syndicats, les lieux de culte, les organismes communautaires et les associations membres.

L’image montre une jeune femme peignant un cadre de fenêtre.

**Diapo 17**

Module 3 : Comment pouvez-vous offrir un service à la clientèle accessible?

Les organismes sont tenus de déterminer les barrières qui limitent l’accessibilité au service à la clientèle, de les éliminer et de prévenir leur création, en élaborant et en appliquant des politiques, des pratiques et des mesures à cet égard. Ce module explique chacune des huit exigences de la norme et comment elles s’appliquent à vous.

L’image montre une femme servant du café à une autre dans un bureau ordinaire. Elles se regardent dans les yeux et sourient.

**Diapo 18**

1. Communiquez de la façon qui répond le mieux aux besoins de vos clients.

Parlez directement à la personne et gardez le contact visuel avec elle. Ne parlez pas à un compagnon, une aide ou un interprète.

Si vous devez tenir de longues conversations, invitez tous les participants à s’asseoir.

Ayez un bloc-notes ou un tableau blanc à portée de la main au cas où un client malentendant, sourd ou incapable de parler voudrait communiquer par écrit.

Imprimez les publications et les documents, comme les menus et les prospectus, dans une police d’au moins 12 points, avec des couleurs contrastées. Insérez également un avis sur les autres façons d’accéder à l’information : « disponible en d’autres formats, sur demande ».

**Diapo 19**

1. Facilitez l’utilisation de dispositifs d’assistance.

Les dispositifs d’assistance, comme les cannes ou les appareils auditifs, permettent aux personnes handicapées d’accomplir les tâches et les activités quotidiennes lorsqu’elles ont accès à des biens, des services ou des établissements.

Ne touchez pas ces dispositifs sans permission.

S’il y a lieu, renseignez les clients sur les dispositifs d’assistance que vous offrez et sur la façon de les utiliser. Certains organismes, par exemple, offrent des fauteuils roulants. D’autres ont des caractéristiques d’accessibilité sur une caisse libre-service.

Image d’un déambulateur (un dispositif d’aide à la mobilité).

**Diapo 20**

Ne déplacez pas les aides à la mobilité hors de la portée du client, si possible.

Assurez-vous qu’il y a suffisamment d’espace pour les dispositifs d’aide à la mobilité. Organisez l’espace pour qu’il y ait de la place pour les fauteuils roulants, les scooters et les déambulateurs.

Image d’une femme utilisant un scooter près d’un miroir.

**Diapo 21**

1. Accueillez les personnes de confiance.

Une personne de confiance apporte une aide sur le plan de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour certaines tâches, comme les services bancaires.

* Parlez directement à votre client ou bénéficiaire du service.
* Faites attention de ne pas présumer que la personne accompagnée ne comprend pas. La plupart des gens préfèrent décider eux-mêmes ce qu’ils veulent acheter ou comment un service peut les concerner.

Image d’une femme en fauteuil roulant dans le parc, poussée par une personne de confiance.

**Diapo 22**

Si possible, évitez de faire payer l’entrée ou d’autres frais à la personne de confiance.

Si la personne de confiance doit payer pour être admise, donnez un préavis (p. ex. en indiquant le montant à payer sur votre site Web ou sur une affiche).

Image d’une femme et d’une personne de confiance aidées par une autre femme à un comptoir.

**Diapo 23**

1. Autorisez les animaux d’assistance à entrer sur les lieux.

Les personnes accompagnées d’animaux d’assistance ont le droit d’être partout où le public est autorisé.

Les animaux d’assistance sont des animaux qui travaillent et qui répondent aux besoins de leur maître ayant une incapacité.

Un animal d’assistance porte généralement un harnais ou une veste qui permet de l’identifier. Il ne faut pas toucher ou distraire un animal d’assistance.

L’animal d’assistance devrait être sous le contrôle de son maître en tout temps. Si le client ne maîtrise pas son animal, vous pouvez lui donner un avertissement et lui demander éventuellement de quitter les lieux.

Dans les situations où l’animal est interdit par une autre loi, fournissez à la personne un autre moyen d’accéder à vos biens, à vos services ou à votre établissement.

Image d’un homme avec un chien d’assistance et d’une femme en train d`être servis dans un restaurant.

**Diapo 24**

Si vous n’êtes pas certain qu’un animal est un animal d’assistance, vous pouvez demander : « Est-ce que cet animal est dressé pour aider relativement à une incapacité? »

De nombreux maîtres sont munis de documents (comme une lettre) délivrés par un professionnel de la santé ou un dresseur d’animaux d’assistance qui indiquent qu’ils ont besoin de l’animal en raison d’une incapacité.

Vous pouvez demander des documents seulement lorsque l’aide fournie par l’animal n’est pas évidente.

N’oubliez pas que le maître ne devrait pas avoir à fournir de diagnostic ou de renseignements médicaux personnels.

Image d’un homme avec un animal d’assistance et d’une femme en train d`être servis par une femme dans un café.

**Diapo 25**

1. Entretenez les caractéristiques d’accessibilité afin qu’elles puissent être utilisées comme prévu.

* Parmi les caractéristiques d’accessibilité, mentionnons les rampes, les allées larges, les salles de toilettes accessibles, les portes automatiques et les ascenseurs.
* Aménagez votre espace de façon à faire de la place pour les clients qui utilisent des dispositifs d’assistance comme des fauteuils roulants ou des déambulateurs.
* Assurez-vous que les surfaces intérieures sont propres et que les espaces extérieurs, y compris les rampes, sont libres de neige et de glace pour faciliter le passage et assurer la sécurité.
* Débarrassez les entrées et les allées de tout objet encombrant.

**Diapo 26**

1. Informez le public lorsqu’une caractéristique d’accessibilité n’est pas fonctionnelle et expliquez pourquoi.

N’oubliez pas d’aviser les clients si des installations d’accessibilité, comme un ascenseur ou un ouvre-porte automatique, sont temporairement hors service.

Avisez le public de différentes façons, par exemple en affichant de l’information en ligne, en installant des pancartes ou en avertissant les clients lorsqu’ils appellent.

Indiquez combien de temps l’installation sera hors service et offrez d’autres options si possible.

Image d’une femme avec un chapeau à la sortie d’un bâtiment qui appuie sur le bouton de la porte automatique.

**Diapo 27**

1. Encouragez la rétroaction et faites rapidement le suivi au sujet de l’accessibilité de vos biens ou services.

Demandez de la rétroaction pour mieux savoir comment répondre aux besoins de votre clientèle en matière d’accessibilité.

Informez la clientèle de votre processus de rétroaction et conservez des notes.

Effectuez un suivi dans un délai raisonnable, conformément à la politique de votre organisme.

Permettez aux clients de fournir des commentaires de diverses façons.

Par exemple, un formulaire en ligne peut ne pas fonctionner pour les clients qui utilisent des lecteurs d’écran, alors laissez-les communiquer par téléphone ou courriel.

Image d’une femme âgée utilisant un ordinateur avec une jeune femme assise à côté d’elle.

**Diapo 28**

1. Suivez la formation

Suivez une formation comme celle-ci et discutez de ce que vous avez appris avec vos collègues.

Connaissez les politiques et pratiques de votre organisme en matière d’accessibilité au service à la clientèle.

N’ayez pas peur de poser des questions. Prenez le temps de parler à vos collègues ou à votre gestionnaire si vous avez besoin d’aide pour comprendre comment offrir un service à la clientèle accessible. Vous pouvez également consulter les conseils que nous donnons sur notre site Web.

Aidez à former le nouveau personnel et, si possible, les bénévoles.

L’image montre des jeunes hommes utilisant une porte électrique. Un homme est en fauteuil roulant.

**Diapo 29**

Exigences additionnelles en matière d’accessibilité au service à la clientèle

Les organismes qui comptent au moins 50 employés doivent rédiger leurs politiques et les communiquer au public, sur demande. Cependant, c’est une excellente pratique pour **tous** les organismes.

L’image montre une femme dans la bibliothèque en train de prendre un livre sur une étagère haute pour un homme en fauteuil roulant.

**Diapo 30**

Module 4 : Conseils pour assurer l’accessibilité

Si vous remarquez qu’un client a de la difficulté à accéder à vos services, que ferez-vous?

Un service à la clientèle exemplaire commence par la question suivante : comment puis-je vous aider?

**Diapo 31**

Assurez l’accessibilité pour vos clients

Sachez que les gens ont des besoins individuels différents. Ce qui convient à une personne peut ne pas convenir à une autre.

En cas de doute, posez des questions. Vos clients sont la meilleure source de renseignements sur les besoins qu’ils pourraient avoir.

Une solution peut être simple, et les clients apprécieront probablement votre attention et votre considération.

Communiquez avec votre gestionnaire ou votre superviseur pour obtenir de l’aide supplémentaire.

**Diapo 32**

Prenez le temps.

* Votre client peut avoir besoin de plus de temps pour s’exprimer ou se déplacer.
* Proposez de vous installer dans un endroit tranquille si un client semble anxieux ou a de la difficulté à entendre.
* Notez les informations si un client a besoin d’un aide-mémoire ou si l’environnement est bruyant.
* Envisagez d’autres moyens pour fournir des biens ou des services au client, comme la livraison à domicile.

L’image montre un homme dans un cabinet de dentiste qui discute avec une hygiéniste dentaire.

**Diapo 33**

Offrez de l’aide

La plupart des incapacités étant invisibles, les entreprises n’ont aucun moyen d’identifier les clients qui sont confrontés à des barrières qui les empêchent d'avoir accès aux produits et services. N’hésitez pas à offrir votre aide. Votre client appréciera l’effort fourni, ou peut-être dira-t-il non merci.

Cette diapositive montre le panneau « Offre d’accès » à placer sur un mur ou un comptoir que nous vous proposons gratuitement à notre bureau. Il indique aux clients que les services sont disponibles de diverses façons.

Des copies électroniques de ce panneau se trouvent sur notre site Web, ainsi qu’une description détaillée des symboles et d’autres conseils.

**Diapo 34**

Veuillez communiquer avec nous si vous avez des questions au sujet de cette vidéo ou de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains. Nous sommes là pour vous aider. Vous trouverez nos renseignements sur notre site Web : [accessibiliteMB.ca](http://accessibilitymb.ca/index.fr.html)

Vous y trouverez les renseignements les plus récents sur les nouvelles normes et les échéances prévues par les dispositions législatives du Manitoba sur l’accessibilité. Vous y trouverez également une variété de ressources, comme des guides et des modèles de politiques, des conseils aux employés et des outils pour rendre votre organisme plus accessible.

Merci d’avoir pris le temps de vous informer sur la nouvelle loi sur l’accessibilité du Manitoba. **Ensemble, nous pouvons créer une province accessible à tous.**

Cette diapositive présente une image de la page d’accueil de notre site Web et un lien pour vous inscrire à notre bulletin.