Foire aux questions :

Norme d'accessibilité au service à la clientèle

# Qu’est-ce que la norme d’accessibilité au service à la clientèle?

La norme d’accessibilité au service à la clientèle est un règlement pris en application de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains. Elle décrit ce que les organismes publics et privés doivent faire, et dans quels délais, pour offrir des biens et services d’une manière juste et respectueuse à tous les clients, y compris aux personnes victimes de barrières.

# Quelles sont les barrières les plus courantes à l'accessibilité au service à la clientèle?

Il y a une variété de barrières à l’accessibilité au service à la clientèle; les plus courantes sont les barrières comportementales.

* Les **barrières comportementales** découlent du fait que les personnes pensent et agissent en se fondant sur des idées fausses. Par exemple, une réceptionniste qui s'adresse à l’accompagnateur de la personne handicapée parce qu'elle présume que la personne handicapée ne la comprendra pas.
* Les **barrières à l'information et à la communication** découlent du fait que l'information est offerte sous une forme qui convient à une partie seulement de la population. Par exemple, des caractères qui sont trop petits pour être lus par certaines personnes et des systèmes de diffusion publique qui avertissent seulement les personnes qui peuvent entendre le message.
* Les **barrières technologiques** découlent du fait que les technologies ou la façon dont on les utilise ne sont pas accessibles aux personnes handicapées. Par exemple, les sites Web qui ne sont pas accessibles aux personnes qui sont non voyantes et qui utilisent un logiciel de lecture d’écran.
* Les **barrières systémiques** sont les politiques, les pratiques et les procédures qui font que certaines personnes ont un moins bon accès que les autres ou sont exclues. Par exemple, un formulaire d’inscription imprimé qui n’est pas accessible aux personnes qui ont une déficience visuelle.
* Les **barrières physiques et architecturales** sont des obstacles physiques qui rendent l'accès à un lieu difficile pour certaines personnes. Par exemple, une poignée de porte qui ne peut être tournée par une personne qui a une mobilité ou une force limitée ou un couloir ou un cadre de porte trop étroit pour permettre à une personne en fauteuil roulant de passer en toute sécurité.

# Qui doit respecter la norme d'accessibilité au service à la clientèle et dans quel délai?

Tous les organismes (gouvernementaux, publics et privés) qui ont un employé ou plus et qui offrent des biens ou des services au Manitoba devront se conformer à la norme d’accessibilité au service à la clientèle. Certains secteurs ont plus de temps que d’autres pour le faire.

* Le **gouvernement du Manitoba** doit s’y conformer d’ici à **2016**.
* Le **secteur public** doit s’y conformer d’ici à **2017**.
* Les secteurs **privé et sans but lucratif** doivent s’y conformer d’ici à **2018**.

# Qu’entend-on par secteur public?

Le secteur public comprend les municipalités, les offices régionaux de la santé, les divisions scolaires, les universités, les collèges, les sociétés de la Couronne et les organismes, commissions et conseils publics.

# Qu’entend-on par secteurs privé et sans but lucratif?

Le secteur privé comprend les entreprises telles que magasins et commerces, restaurants, hôtels, bars et centres de congrès. Le secteur sans but lucratif comprend les organismes de bienfaisance, les lieux de culte et les organismes communautaires.

# Qu’est-ce que mon organisme ou entreprise doit faire pour se conformer à la norme d’accessibilité au service à la clientèle?

Cette norme comprend un certain nombre d'exigences prévues par la loi. Les organismes et les entreprises ayant au moins un employé doivent mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui respectent les directives ci-dessous.

* Veillez à ce que la communication avec une personne victime d'une barrière se fasse de manière à éliminer la barrière. Par exemple, utilisez des polices faciles à lire et un langage simple.
* Favorisez l'utilisation de dispositifs d'assistance afin d'éliminer les barrières ou de les réduire. N'imposez pas de frais pour l'utilisation sur place de ces dispositifs, comme la technologie d'aide à l'audition, la vidéo descriptive ou les fauteuils roulants.
* Encouragez la personne de confiance à entrer sur les lieux et à demeurer avec votre client. Évitez d'imposer des frais pour la personne de confiance, lorsque c’est possible. Si la personne de confiance doit payer des droits d’entrée, prévenez-en le client à l'avance.
* Accueillez les personnes accompagnées d'animaux d'assistance dans les restaurants, magasins, hôtels, taxis ou autres endroits qui sont généralement ouverts au public, à des clients ou à des invités.
* Établissez un accès sans obstacles aux biens et services, pour que tout le monde en profite de la façon prévue. Par exemple, enlevez les boîtes ou les autres objets qui pourraient obstruer les couloirs.
* Informez le public des barrières temporaires empêchant l'accès à des bâtiments, à des espaces ou à des services, par exemple, un ascenseur en panne.
* Prévoyez un mécanisme permettant de recevoir les commentaires et d'y répondre, et comprenant les mesures qui seront prises pour répondre aux plaintes. Fournissez au public les renseignements concernant ce mécanisme sur les lieux que vous occupez et sur votre page Web et offrez-les en médias substituts.
* Veillez à ce que vos employés reçoivent une formation axée sur le service aux personnes victimes de barrières. Tous ceux qui participent à la mise en œuvre des politiques et pratiques, ou qui en sont responsables, devraient participer.

Comprenez l’obligation de faire des « adaptations raisonnables » que le ***Code des droits de la personne*** impose à votre organisme en éliminant les barrières. Il suffit souvent d’un simple petit changement à la façon habituelle de faire les choses, qui ne coûte rien ou presque. Par exemple, veillez à ce que les allées soient dégagées pour que les personnes qui ont une mobilité réduite ou une déficience visuelle puissent y circuler facilement.

Voir aussi [le guide de l’employeur pour l’accessibilité au service à la clientèle](http://accessibilitymb.ca/pdf/employers%20_handbook.pdf) et [les conseils aux employés](http://accessibilitymb.ca/pdf/employers%20_handbook.pdf).

# Qu’arrive-t-il aux obligations de mon organisme en matière d’accessibilité quand une autre compagnie ou un entrepreneur fournissent des services en notre nom?

Vos politiques et pratiques s’appliquent aux tiers que vous employez, tels que consultants et entrepreneurs. Si vous retenez les services d’un organisme qui a au moins un employé, cet organisme a sa propre échéance de 2018 pour se conformer à la norme.

# Quels organismes (publics et privés) doivent mettre leurs politiques et pratiques d’accessibilité au service à la clientèle par écrit?

Les organismes et entreprises qui ont plus de 20 employés doivent documenter les mesures qu’ils prennent pour se conformer à la norme d’accessibilité au service à la clientèle. S’ils ont moins de 20 employés, les organismes ou entreprises n’ont pas à écrire leurs politiques et pratiques, mais doivent quand même se conformer à la norme d’accessibilité au service à la clientèle.

La documentation doit comprendre :

* les politiques, pratiques et procédures adoptées pour offrir des biens ou services accessibles;
* la description du processus établi pour recevoir les commentaires et y répondre;
* la politique de formation des employés, un résumé du contenu de la formation et le calendrier des activités de formation.

# Qui peut avoir accès à ces documents?

La loi permet aux clients de demander à voir ces documents. Ils devraient pouvoir être consultés sur place, sur votre site Web et en **médias substituts** sur demande.

La Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains déclare que la non-conformité peut entraîner des sanctions.

# Quelles sont les exigences additionnelles pour rendre les événements publics accessibles?

Les organismes du secteur public doivent rendre leurs événements publics accessibles en prenant les mesures suivantes :

* donner avis des événements de manière accessible;
* organiser les événements dans un lieu qui est accessible;
* inviter les personnes victimes de barrières à demander l'aide dont elles ont besoin.

Le secteur privé est encouragé à faire de même.

# Qui doit recevoir une formation sur l’accessibilité au service à la clientèle?

Tous les employés, y compris les bénévoles, doivent recevoir une formation sur l’accessibilité au service à la clientèle. Elle doit être offerte aux employés qui sont en interaction avec le public, mais aussi aux cadres afin de veiller à ce que les politiques actuelles et futures ne créent pas de barrières pour les personnes handicapées.

1. **Que doit comporter la formation sur l’accessibilité au service à la clientèle?**

La formation sur l’accessibilité au service à la clientèle porte sur la manière de traiter avec respect les personnes touchées par une grande variété de barrières. Plusieurs organismes communautaires offrent une formation de sensibilisation à l’accessibilité. La formation devrait comprendre :

* la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes victimes de barrières;
* la façon d’interagir avec les personnes victimes de barrières qui utilisent un dispositif d’assistance ou qui ont besoin de l’aide d’une personne de confiance ou d'un animal d’assistance;
* la façon d'utiliser le matériel ou les dispositifs qui peuvent être offerts pour aider ces personnes;
* la façon d’agir si une personne victime d’une barrière particulière a de la difficulté à accéder à un bien ou service;
* de l’information sur le Code des droits de la personne, particulièrement l’obligation pour tous les Manitobains de répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux des clients handicapés, ainsi qu’un aperçu de la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains.

Voir aussi le guide de l’employeur et les conseils aux employés.

# Quelle aide est offerte pour la formation sur l’accessibilité au service à la clientèle?

La meilleure formation comprend des contacts personnels avec des personnes handicapées. Pour communiquer avec les organismes de personnes handicapées, consultez la liste dans le [répertoire des services communautaires du Manitoba](http://www.contactmb.org/). Le Bureau des personnes handicapées du Manitoba travaille constamment à l’élaboration d’outils d’aide à la formation. Veuillez consulter le site [AccessibilityMB.ca](http://accessibilitymb.ca/) pour avoir de plus amples renseignements.

1. **Quel soutien ou financement sont offerts aux organismes pour les aider à se conformer à la norme d’accessibilité au service à la clientèle?**

Tous les organismes et entreprises doivent être prêts à utiliser leurs ressources existantes. Le mieux est de prévoir un budget à long terme pour l'élimination des barrières coûteuses et de faire les changements qui ne coûtent rien ou presque immédiatement. Par exemple, offrir un service à la clientèle respectueux et accessible pourrait ne rien coûter du tout.

Consultez aussi le site [AccessibilityMB.ca](file:///C:\Users\ASisouphan\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\SIVQSPSX\www.accessibilitymb.ca\index.fr.html) pour avoir des outils, guides et ressources qui peuvent aider à cet égard.

# Quels sont quelques exemples de service à la clientèle accessible?

**Exemple 1 :** Concentrez-vous sur le client handicapé, pas sur la personne qui l’accompagne. Quand un client est accompagné par une personne de confiance qui l’aide pour les activités de la vie quotidienne, adressez-vous à la personne handicapée.

**Exemple 2 :** Veillez à l’égalité d’accès à l’information et à la communication. Toutes les publications devraient comprendre une offre active : « Ce document est offert en médias substituts, sur demande ». Ainsi, si les caractères sur un formulaire d’inscription sont trop petits pour que certaines personnes puissent les lire, elles sauront qu’elles peuvent le demander en gros caractères ou en version électronique.

**Exemple 3 :** Pensez à créer des documents et des contenus Web qui répondent aux besoins de tous les clients. Quand vous utilisez une photo, un icone ou un graphique, fournissez-en une description en texte optionnel pour les personnes malvoyantes qui utilisent un logiciel de lecture d’écran.

**Exemple 4 :** Enlevez les obstacles physiques qui rendent l’accès physique difficile pour certaines personnes. Cela peut être aussi simple que veiller à ce que les entrées et couloirs de votre organisme soient dégagés et sans obstacles pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou qui ont une déficience visuelle.

**Exemple 5 :** Dans les magasins et restaurants, veillez à ce qu’au moins un appareil de paiement par carte de crédit ou débit soit accessible aux personnes en fauteuil roulant et non fixé solidement au comptoir.

# Comment puis-je offrir un service à la clientèle accessible si mon immeuble n’est pas accessible?

Si un immeuble n’est pas accessible, le service à la clientèle peut quand même l’être. Par exemple, si une bibliothèque est dans un immeuble inaccessible, les clients peuvent consulter le catalogue de la bibliothèque ou appeler la bibliothèque directement pour voir si un article particulier est disponible. Des arrangements peuvent être pris pour aller le chercher à un endroit accessible : une autre succursale, un autre endroit dans la collectivité ou juste à l’extérieur de l’entrée principale de la bibliothèque inaccessible.

# Qu’est-ce qu’une offre active?

Une *offre active* est une manière proactive de dire au public que vos services sont à la disposition de tous et accessibles à tous. Par exemple, de nombreux ministères gouvernementaux ont un écriteau sur le comptoir qui dit :

« Avez-vous besoin d'aide à cause d'une incapacité? Nous pouvons vous fournir des renseignements et des services de différentes manières. N'hésitez pas à nous le demander. »

Toutes les publications devraient indiquer, avec les coordonnées de l’organisme : « Ce document est offert en médias substituts, sur demande. » Le client peut alors demander une version imprimée en plus gros caractères, une version électronique ou que le document lui soit lu à haute voix.

# Qu’entend-on par adaptation raisonnable aux termes du Code des droits de la personne et quel est le rapport avec le service à la clientèle?

Prendre des mesures d’adaptation raisonnables veut dire modifier une règle, une politique ou même un espace physique pour permettre de changer la manière dont les choses sont généralement faites. Avec un peu de flexibilité et une bonne communication, il est habituellement possible de trouver des solutions permettant de répondre aux demandes d'adaptation. Dans la plupart des cas, les adaptations sont simples et abordables.

Supposons par exemple que vous demandiez généralement au public d’attendre que leur numéro soit appelé avant de recevoir le service. Une adaptation raisonnable serait d’ajouter un indice visuel, par exemple d’afficher le numéro, pour les clients qui sont malentendants ou sourds.

L’adaptation raisonnable dans le service à la clientèle tient compte des besoins particuliers d’une ou de plusieurs personnes touchées par les barrières. Souvenez-vous de ce qui suit :

1. Une **« offre active »**, pour informer le public de la possibilité de demander les documents en médias substituts ou de demander une adaptation pour pouvoir participer à un événement public. Si nécessaire, demandez plus de détails sur la façon dont les documents seront utilisés ou sur les adaptations requises.
2. Une réponse rapide à la demande. Si vous ne pouvez pas y répondre immédiatement, donnez une estimation du temps qu’il faudra pour y répondre.
3. Un personnel qui est familier avec les ressources offertes au Manitoba en matière d’adaptation. Voir [AccessibilityMB.ca](file:///C:\Users\ASisouphan\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\SIVQSPSX\www.accessibilitymb.ca\index.fr.html).

# Est-ce que mon organisme peut demander des frais pour répondre aux besoins spéciaux d’une personne handicapée?

Non, l’obligation de répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux exige que l’organisme assume la responsabilité de l’adaptation tant qu’elle ne lui cause pas de « préjudice excessif », ce qui veut dire qu’elle n’est pas au-dessus de ses moyens financiers, ou qu’elle n’entraîne pas de risque sur le plan de la sécurité. Les désagréments et quelques frais ne constituent généralement pas un préjudice excessif. Si l'adaptation entraîne un préjudice excessif, d'autres solutions doivent malgré tout être explorées.

# Puis-je demander que la personne de confiance paie des droits d’entrée?

Évitez d’imposer des droits d’entrée à une personne de confiance, qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé, ou à accéder à des biens ou à des services. Vous pouvez demander au client handicapé de payer des droits d’entrée, mais n’imposez pas un coût additionnel pour la personne qui l’accompagne et rend possible sa participation. Si vous devez imposer des droits d’entrée à la personne de confiance, veuillez fournir un préavis du montant.

# Que stipule la norme d’accessibilité au service à la clientèle pour ce qui est des animaux d'assistance et des animaux de réconfort?

Le Code des droits de la personne du Manitoba définit un « animal d'assistance » comme étant un animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide relative à celle-ci. Selon la norme d’accessibilité au service à la clientèle, les organismes et entreprises doivent respecter le droit d’une personne accompagnée d’un animal d’assistance d’entrer dans tout lieu où le public est admis. Les animaux d’assistance ne sont pas visés par les politiques interdisant les animaux.

Un animal de réconfort, aussi appelé animal de compagnie ou de soutien affectif, est généralement un chien ou un chat qui apporte à son maître un soutien affectif et un réconfort. Ces animaux ne sont **pas** dressés spécialement pour aider une personne qui a une incapacité. Dès lors, en vertu du Code des droits de la personne, contrairement à un animal d’assistance, un animal de réconfort n’a pas accès à tout lieu où le public est admis.

1. **Où puis-je trouver plus de ressources sur les animaux d’assistance ou de réconfort?**

### [Vous trouverez de l’information sur les animaux d’assistance](http://www.manitobahumanrights.ca/service_animal_info.htm) sur le site Web de la Commission des droits de la personne du Manitoba.

# Comment puis-je organiser un événement d’une manière accessible?

* Trouvez un endroit accessible où tenir votre événement. Pensez aux transports en commun et au stationnement.
* Annoncez l’événement par des méthodes qui sont accessibles aux personnes handicapées.
* Ajoutez à la publicité et au formulaire d’inscription : « Il est possible d’obtenir, sur demande, des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées. » Si nécessaire, le participant pourrait par exemple demander un siège dans la première rangée, une copie imprimée de la présentation ou un autre moyen lui permettant de participer activement à vos événements et services. Il pourrait aussi demander du sous-titrage ou l'interprétation en langage ASL.
* Utilisez une liste de vérification pour planifier votre événement accessible. Veuillez consulter [Comprendre l’accessibilité](http://www.accessibilitymb.ca/understanding-accessibility.html).

# Que considère-t-on être une salle ou un lieu accessible?

Il est toujours préférable d’inspecter le lieu avant de le réserver pour votre événement. Inspectez l’accessibilité des toilettes, des entrées, des portes, du stationnement, etc. Vérifiez que les salles de réunion peuvent accueillir les fauteuils roulants, les animaux d’assistance, permettre le sous-titrage ou les interprètes gestuels. Fait-on des travaux à l’intérieur ou à l’extérieur qui pourraient nuire à l’accessibilité? Il est toujours bon de demander à un organisme local de personnes handicapées quelle est son expérience de l’endroit.

1. **Est-ce que la conformité à la norme d’accessibilité au service à la clientèle protège mon organisme ou entreprise contre les plaintes liées aux droits de la personne?**

Non. Bien que prendre des mesures d’inclusion proactives soit toujours un signe favorable de l’importance qu’un organisme accorde à la question, ces mesures n’éliminent pas la possibilité de discrimination aux termes du Code des droits de la personne, qui prévaut sur toutes les autres lois provinciales.