

# Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle : Guide de l'employeur

---

La nouvelle norme d'accessibilité du Manitoba en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains signifie un très bon service à la clientèle pour tous. Par « service à la clientèle accessible », on n'entend pas nécessairement l'installation de rampes d'accès ou d'ouvre-portes automatiques. Pour rendre un service à la clientèle accessible, il faut d'abord comprendre que les clients ont des besoins divers.

Les sujets suivants présentés dans le guide vous aideront à élaborer des politiques et des pratiques pour mieux accueillir et mieux servir tous vos clients :

1. les obstacles qui nuisent à l'accessibilité du service à la clientèle;
2. les domaines qui nécessitent des pratiques et des politiques d'accessibilité;
3. les exigences à respecter pour l'offre d'un service à la clientèle accessible;
4. la connaissance du Code des droits de la personne;
5. des exemples de politiques.

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle s'applique à tous les organismes au Manitoba qui :

- fournissent des biens ou des services;
- comptent au moins un employé.

Voici les différentes dates limites pour se conformer aux normes :

- gouvernement du Manitoba – novembre 2016;
- organismes du secteur public – novembre 2017;

- entreprises et organismes du secteur privé et sans but lucratif – novembre 2018.

## 1. Les obstacles qui nuisent à l'accessibilité du service à la clientèle

### Quelles sont les barrières à l'accessibilité?

Nombreux sont ceux et celles qui pensent que les handicaps constituent les barrières, mais ce n'est pas le cas.

Les barrières empêchent les personnes handicapées de participer à la vie quotidienne. Après avoir compris ce que sont les barrières à l'accessibilité, il est plus facile de les reconnaître. Il existe de nombreux types de barrières, tant visibles qu'invisibles.

Les barrières à l'accessibilité limitent la capacité d'une personne à obtenir des renseignements, des services et des biens, à entrer dans un espace ou à participer à une activité ou l'en empêchent.

- Les attitudes, y compris les stéréotypes et les suppositions, peuvent être la plus grande barrière. Penser que les personnes qui ne peuvent pas communiquer verbalement n'ont rien à dire est un exemple de barrière.
- Les barrières physiques empêchent les personnes d'avoir accès à votre service. Il peut s'agir d'une allée de supermarché trop étroite pour une personne utilisant un déambulateur ou un fauteuil roulant, ou d'une aire de stationnement ne disposant pas de places réservées aux personnes handicapées.
- Les barrières à la communication empêchent les personnes de comprendre de l'information, par exemple, une affiche qui est trop petite ou qui porte à confusion.

- Les barrières technologiques sont souvent liées à l'information et à la communication. Un exemple pourrait être un site Web qui n'est pas accessible aux personnes aveugles utilisant un lecteur d'écran.
- Les barrières systémiques sont des politiques, des pratiques et des procédures qui empêchent beaucoup de clients d'avoir accès à vos services.

## **2. Les domaines qui nécessitent des pratiques et des politiques d'accessibilité**

Élaborer et mettre en place des mesures, des politiques et des pratiques qui aideront à assurer un service à la clientèle pleinement accessible, pour les personnes handicapées, les aînés et d'autres personnes ayant des problèmes de mobilité, de communication, de compréhension ou de santé.

Informez vos clients qu'ils peuvent examiner vos politiques et procédures en matière d'accessibilité.

### **Préparation pour un service à la clientèle accessible**

Mettez le client à l'avant-plan; laissez les principes d'indépendance, de dignité, d'accès et d'égalité vous guider.

Obligations :

- reconnaître les barrières qui limitent l'accessibilité du service à la clientèle;
- supprimer les barrières qui limitent l'accessibilité du service à la clientèle;
- empêcher la création de barrières qui limitent l'accessibilité du service à la clientèle;
- offrir un service à la clientèle équivalent pour tous.

## **Conseils généraux sur l'offre d'un service à la clientèle accessible**

Si vous ne savez pas quoi faire, dites à vos clients « comment puis-je vous aider? ». Vos clients handicapés savent s'ils ont besoin d'aide et comment vous pouvez les aider.

Évitez les stéréotypes et ne faites pas de suppositions sur le type de handicap d'une personne. Beaucoup de handicaps ne sont pas visibles, et il est inapproprié de poser des questions personnelles.

Ne faites pas de suppositions sur les capacités et les incapacités d'une personne. Prenez le temps de connaître les besoins de vos clients et concentrez-vous sur la satisfaction de ces besoins.

L'offre active est une manière proactive de veiller à ce que les renseignements et les services que vous offrez soient à la disposition de tous et accessibles à tous.

Par exemple, ajoutez la phrase suivante sur les documents : « le présent document est disponible en d'autres formats, sur demande ». Si nécessaire, le client peut demander des imprimés en gros caractères, une version électronique ou que le document lui soit lu à haute voix. Il y a aussi des demandes de documents en braille, mais cela est plus rare.

L'offre active peut également être incluse sur les affiches d'événements et les avis de réunion : « Des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées peuvent être offertes si on en fait la demande à l'avance. » Si nécessaire, le participant peut 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 peut aussi demander du sous-titrage (permettant aux personnes malentendantes de lire ce qui est dit) ou un service d'interprétation en langage ASL.\*

\*Veuillez consulter le site Web [www.AccessibiliteMB.ca](http://www.AccessibiliteMB.ca) pour obtenir des ressources et des coordonnées de personnes-ressources pouvant vous aider.

### **3. Exigences à respecter pour l'offre d'un service à la clientèle accessible**

Dans le cadre de l'offre d'un service à la clientèle accessible, la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle exige que les organismes introduisent des mesures, des politiques et des pratiques aux fins suivantes :

- a) répondre aux besoins de communication des clients;
  - b) permettre les dispositifs d'assistance;
  - c) accueillir les personnes de confiance;
  - d) accepter les personnes accompagnées d'animaux d'assistance;
  - e) examiner les barrières physiques empêchant l'accès;
  - f) informer les clients lorsque les services permettant l'accessibilité ne sont pas disponibles;
  - g) inviter les clients à fournir une rétroaction;
  - h) fournir à leur personnel une formation sur le service à la clientèle accessible.
- a) Prise en compte du handicap d'une personne lorsqu'on communique avec elle**

Il existe de nombreux types de handicaps, certains étant visibles et

d'autres, invisibles. Les handicaps peuvent avoir des répercussions sur la mobilité, l'équilibre, la dextérité, la vue, l'ouïe, la parole, le langage, l'apprentissage, la compréhension ou la santé mentale.

## CONSEILS

- Pensez aux façons dont votre organisme peut se préparer à répondre aux besoins de communication de ses clients. Par exemple, ayez sous la main un stylo et du papier.
- Demandez à vos clients quelle serait la meilleure façon de communiquer avec eux. Chaque situation est différente et dépend des besoins de la personne.
- Offrez une chaise si vous prévoyez discuter longuement. Asseyez-vous lorsque vous souhaitez communiquer avec une personne en fauteuil roulant.
- Offrez les documents en formats accessibles, sur demande. Vous pouvez collaborer avec votre client pour déterminer le bon format. Par exemple, vous pouvez le diriger vers votre site Web accessible ou lire quelque chose à haute voix.
- Soyez patient. Les personnes atteintes de certains types de handicaps peuvent avoir besoin de plus de temps pour comprendre et répondre. Commencez par écouter attentivement.

### b) Permettre les dispositifs d'assistance

Un dispositif d'assistance est le matériel qu'une personne handicapée utilise pour s'aider dans sa vie quotidienne, par exemple, un fauteuil roulant, un lecteur d'écran, un appareil d'écoute, une loupe ou une canne.

## CONSEILS

- Pensez aux façons dont votre organisme peut se préparer à servir les clients qui utilisent des dispositifs d'assistance.
- Lorsque vous modifiez vos services pour répondre aux besoins des clients qui se servent de dispositifs d'assistance, offrez

l'espace et le temps pouvant être nécessaire.

- Pouvez-vous proposer d'autres mesures utiles comme un service de transport ou de livraison?

### **c) Accueillir les personnes de confiance**

Les personnes de confiance aident les personnes handicapées à accomplir leurs tâches quotidiennes. Souvent les personnes qui ont une personne de confiance ne peuvent accomplir certaines activités sans aide, comme manger des repas, aller à la toilette ou changer de vêtements. Sans aide, elles seraient peut-être incapables d'avoir accès à votre organisme.

Il n'est pas nécessaire que la personne de confiance soit un travailleur spécialisé rémunéré. Il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'un ami.

### **CONSEILS**

- Pensez aux façons dont votre organisme peut se préparer à servir les clients accompagnés par une personne de confiance.
- Évitez d'exiger des frais à la personne de confiance.
- Si vous facturez des droits d'admission, indiquez clairement le montant exigé, le cas échéant, pour les personnes de confiance.

### **d) Permettre la présence d'animaux d'assistance**

Les animaux d'assistance aident les personnes handicapées. Une personne accompagnée par un animal d'assistance a le droit d'accéder à tout endroit ouvert au public.

Il est parfois évident que l'animal est dressé pour aider une personne ayant un handicap visible (par exemple, la personne est aveugle ou sourde). Il est parfois moins évident que l'animal est dressé pour aider une personne ayant un handicap invisible (par exemple, la personne a un trouble de stress post-traumatique ou est diabétique). En de rares occasions, l'accès aux personnes accompagnées par un animal d'assistance peut être

restreint (par exemple, l'accès à un laboratoire stérile ou à une salle d'opération). En général, ces types d'installations ne sont pas considérés comme des lieux publics.

## CONSEILS

- Accueillez les animaux d'assistance dans les espaces publics de votre lieu de travail ou de votre entreprise.
- Pensez aux façons dont votre organisme peut se préparer à servir les personnes accompagnées par un animal d'assistance.
- N'appliquez pas les politiques habituelles concernant les animaux de compagnie aux animaux d'assistance.

### e) Examen de votre espace physique

Les personnes handicapées ont besoin d'un accès facile à votre site. Parfois, cela nécessite une planification à long terme, mais il existe beaucoup de manières simples et abordables de rendre votre organisme plus accessible.

## CONSEILS

- Organisez l'espace pour qu'il y ait de la place pour les fauteuils roulants, les scooters et les déambulateurs.
- Si les clients doivent attendre avant d'être servis, envisagez des possibilités pour leur permettre de s'asseoir.
- Utilisez des systèmes d'attente informant oralement et visuellement les clients du moment où ils seront servis.
- Veillez à ce que la signalisation soit simple et écrite en gros caractères.
- Remplacez les poignées de porte rondes par des poignées de porte à levier.
- Utilisez des rampes d'accès permanentes ou amovibles plutôt que des escaliers.

- Offrez un stationnement accessible et prévoyez des bordures de trottoir inclinées près des portes.
- Déneigez et déglacez les voies d'accès.
- Vérifiez s'il y a des dangers sur votre site et trouvez une façon de les éliminer.
- (Par exemple, y a-t-il un présentoir que l'on peut faire tomber?)

#### **f) Services accessibles temporairement indisponibles**

Certains services ou installations d'accessibilité requièrent des réparations ou sont temporairement fermés (par exemple, un ascenseur ou une toilette accessible). Quand cela se produit, informez vos clients. Cela devrait être fait, peu importe si l'interruption est prévue ou non. Il est également recommandé de publier un avis sur des sites Web pertinents.

**Nous vous prions de nous excuser pour tout inconvé-**  
**niement.**  
**L'ascenseur est temporairement en panne.**  
**Pour plus de renseignements, rendez-vous à la réception.**

#### **CONSEILS**

- Dressez une liste des services et des installations accessibles sur lesquels certaines personnes comptent.
- Préparez un modèle d'avis.
- Indiquez la raison de l'avis et, si possible, la durée pendant laquelle le service ne sera pas disponible et une liste des installations ou services de rechange, le cas échéant.
- Affichez l'avis à un endroit où les gens sont le plus susceptibles de le trouver (par exemple, la porte d'entrée de votre entreprise ou à un autre endroit très fréquenté, ou sur votre site Web). Aussi, faites une annonce sur votre système de diffusion publique si vous en avez un.

### **g) Inviter les clients à fournir une rétroaction**

Pour en savoir plus sur les barrières qui existent dans votre milieu de travail, invitez les clients à donner de la rétroaction sur le degré d'accessibilité de votre service à la clientèle.

### **CONSEILS**

- Déterminez la façon dont vous souhaitez recevoir les commentaires (par exemple, en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel).
- Comment répondrez-vous aux commentaires, y compris aux conseils?
- Comment informerez-vous les clients sur le processus?

### **h) Offrir une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle**

La formation est la clé d'un bon service à la clientèle. Voilà pourquoi la formation est au cœur de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.

Consultez les conseils de formation pour les employés pour vous aider à commencer.

## **4. Qui vous devez former**

Vous devez offrir de la formation aux personnes suivantes :

- tout le personnel et les bénévoles qui interagissent avec le public (personnes rémunérées et non rémunérées, occupant un poste à temps plein ou à temps partiel);
- les personnes qui participent à l'élaboration de politiques pour votre organisme (y compris les gestionnaires, les hauts dirigeants, les administrateurs et les propriétaires);
- toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations en votre nom (par exemple, les bénévoles ou les entrepreneurs).

La formation la plus efficace sera personnalisée selon les besoins de votre organisme et doit comprendre :

- un aperçu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (2013), les exigences de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et les dispositions législatives du Manitoba sur les droits de la personne (le Code des droits de la personne);
- les mesures d'adaptation raisonnables, telles qu'elles sont établies par le Code des droits de la personne;
- les mesures, politiques et pratiques de votre organisme qui visent à fournir un service à la clientèle accessible.

## CONSEILS

- Former votre nouveau personnel peu après l'avoir embauché et fournissez de la formation continue, à mesure que de nouvelles normes d'accessibilité sont mises en place. Notez le nom des personnes formées et la date de leur formation.
- Veillez à ce que tout le personnel ait un exemplaire du document Conseils aux employés ou à ce qu'il y ait accès.
- Cherchez sur le Web des ressources de formation et des codes de conduite avec les personnes handicapées utilisés par des organismes semblables au vôtre, et inspirez-vous-en. Visitez le site Web [www.contactmb.org](http://www.contactmb.org) (en anglais seulement) pour y chercher des organismes œuvrant en faveur des personnes handicapées offrant de la formation en personne pour votre personnel.
- Pour plus de renseignements et d'outils, visitez le [www.AccessibiliteMB.ca](http://www.AccessibiliteMB.ca).

## 5. Connaissance du Code des droits de la personne (Manitoba) L'importance des dispositions législatives sur les droits de la personne au Manitoba

---

**Le Code des droits de la personne du Manitoba** protège contre la discrimination injustifiée fondée sur des motifs précis, y compris les incapacités physiques et mentales. On encourage les Manitobains et les Manitobaines à prendre des mesures d'adaptation raisonnables. Par « répondre de façon raisonnable », on entend modifier une règle, une politique ou un espace physique, et même permettre de changer la manière dont les choses sont généralement faites.

Les fournisseurs de services devraient répondre à une demande d'adaptation en communiquant avec la personne ou le groupe ayant présenté la demande. Ils doivent discuter des besoins auxquels il faut répondre et de la meilleure manière d'y parvenir. La bonne communication, la flexibilité et la coopération sont très importantes. Il faut prendre en considération les faits pertinents à chaque situation et les besoins particuliers de la personne ou du groupe.

Dans la plupart des cas, les mesures d'adaptation sont simples et abordables. Avec un peu de flexibilité et une bonne communication, il est habituellement possible de trouver des solutions permettant de répondre aux demandes d'adaptation.

L'obligation de répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux est souvent décrite dans les dispositions législatives sur les droits de la personne comme une adaptation sans préjudice excessif. Les désagréments et les coûts financiers ne constituent généralement pas un préjudice excessif. Toutefois, si l'adaptation entraîne un préjudice excessif, d'autres solutions doivent malgré tout être explorées.

Les organismes et les entreprises doivent élaborer un processus de demande de mesures d'adaptation raisonnables.

Les droits et les responsabilités visés par le Code des droits de la personne l'emportent sur ceux de toute autre loi, sauf indication contraire dans ladite loi.

Veillez à ce que votre personnel et vous-même connaissiez bien le Code des droits de la personne, la signification et la pratique des mesures d'adaptation raisonnables. [www.manitobahumanrights.ca/index.fr.html](http://www.manitobahumanrights.ca/index.fr.html)

## 6. Exemples de politiques

Voici trois exemples de politiques qui ont trait à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Ce ne sont là que des exemples; les politiques devraient refléter votre propre organisme ou entreprise.

### a. Animaux d'assistance

**Énoncé de politique :** Une personne accompagnée par un animal d'assistance a le droit d'accéder aux endroits publics de l'entreprise X. La cuisine n'est pas considérée comme un lieu public.

#### Mise en œuvre :

- Responsabilités de la direction
  - Informer le personnel sur la politique de l'entreprise concernant les animaux d'assistance et la politique de mesures d'adaptation raisonnables en vertu du Code des droits de la personne.
  - Appuyer les employés lorsqu'ils expliquent la politique de l'entreprise aux clients.
- Responsabilités du personnel
  - Accueillir le client accompagné par un animal d'assistance, mais sans interagir avec l'animal étant donné que cela peut distraire l'animal de son travail.
  - Au besoin, demander de manière respectueuse si l'animal est

dressé pour aider une personne relativement à un handicap, sans demander le handicap de la personne.

- Répondre de manière respectueuse aux préoccupations soulevées par d'autres clients, mais citer la politique de l'entreprise et le Code des droits de la personne comme raisons pour accueillir les animaux d'assistance. Communiquer avec la direction si une discussion plus approfondie est requise.
  - Avertir le client lorsque le comportement de l'animal d'assistance est inapproprié, par exemple si l'animal jappe de manière répétée, gémit, tente de mordre ou défèque. Si le mauvais comportement persiste, demander de manière respectueuse au client de quitter les lieux. Communiquer avec la direction si une discussion plus approfondie est requise.
- Responsabilités du client
    - Veiller à ce que l'animal d'assistance soit maîtrisé en tout temps.

## **b. Formation sur l'accessibilité du service à la clientèle**

**Énoncé de politique :** Tous les employés actuels et nouveaux employés recevront une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle, y compris sur le Code des droits de la personne du Manitoba.

### **Mise en œuvre :**

- Responsabilités de la direction
  - Assister à la formation, bien en connaître le contenu et veiller à ce que les employés soient formés.
  - Inclure la formation dans l'orientation des nouveaux membres du personnel, pendant leur première semaine de travail.
  - Offrir une mise à jour de la formation à tout le personnel une fois par année.
- Responsabilités du personnel
  - Assister à la formation et offrir un service à la clientèle accessible et respectueux comme recommandé.

- Responsabilités du client
  - Dans certains cas, présenter une demande de mesures d'adaptation pour l'accessibilité à l'avance (par exemple, événement public) et dans d'autres cas, allouer un délai raisonnable (par exemple, demande de document en braille à la place d'un document imprimé).

### c. Avis d'interruption de services temporaire

**Énoncé de politique:** Dans le cas d'une interruption de services prévue ou non, le public sera averti de l'interruption, de la raison et de la durée de celle-ci, ainsi que des autres installations ou services offerts, le cas échéant.

#### Mise en œuvre :

- **Responsabilités de la direction**
  - Si l'interruption de services temporaire n'est pas prévue, comme pendant une panne électrique, placez un avis à l'entrée principale de l'immeuble et aux endroits où les clients circulent. Indiquez dans l'avis l'endroit où aller si l'on souhaite obtenir plus de renseignements.<
  - Si un système d'annonces audio est disponible, annoncez de manière régulière l'interruption et les services de rechange.
  - Si l'interruption de services est prévue, affichez des avis à l'entrée principale, sur le site Web et sur le répondeur téléphonique. Indiquez la raison des réparations, l'échéancier et l'endroit où l'on trouve des renseignements supplémentaires.
  - S'il existe un autre accès (par exemple, l'ascenseur public est en réparation, mais l'ascenseur de service est accessible), informez les clients et offrez de l'aide pour l'utilisation de l'autre accès.

- Responsabilités du personnel
  - Comprendre la politique et aider la direction à s'acquitter de ses responsabilités, comme exposé ci-dessus.
  - Informez personnellement les clients qui pourraient être touchés par l'interruption de services et offrez de l'aide si possible.

**Pour plus d'informations ou pour demander l'autres formats :**

Visitez **accessibilitéMB.ca** ou contactez :

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba

240, rue Graham, bureau 630, Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Téléphone : 204 945-7613, à Winnipeg

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Télécopieur : 204 948-2896

Adresse électronique : [MAO@gov.mb.ca](mailto:MAO@gov.mb.ca)

Avertissement légal : Ces informations complètent l'application des règlements en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (AMA) et ne constituent pas des conseils juridiques.

Janvier 2022, V2