

Guide de consommateur pour la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

À propos de ce guide

Le Règlement sur les normes de service à la clientèle est entré en vigueur en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains en novembre 2015. La Loi énonce les règles visant à supprimer les barrières en vue de rendre les biens et les services plus accessibles.

Beaucoup de personnes au Manitoba font face à des barrières à un moment ou l'autre de leur vie. Qu'elles aient un handicap ou qu'elles soient confrontées à des barrières en raison d'une maladie, d'une blessure ou de l'âge, la norme veille à ce que le service à la clientèle soit pour **tout le monde**, y compris vous!

Le présent guide offre de l'information facile à lire pour aider les gens à comprendre comment la Loi s'applique à eux.

Le présent guide porte sur :

Le guide contient des renseignements sur les parties les plus importantes de la Loi.

Le présent guide ne porte pas sur :

Le guide n'explique **pas** tout ce que la Loi couvre. Veuillez consulter le site www.AccessibilityMB.ca pour avoir de plus amples renseignements. Par ailleurs, le guide ne contient **pas** de conseils juridiques.

Au sujet de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

Qui est aidé par la norme?

Beaucoup de personnes au Manitoba font face à des barrières qui nuisent à l'accès au service à la clientèle efficace, juste et respectueux. Les attitudes négatives sont la barrière la plus courante!

Les gens font face à diverses barrières qui les empêchent d'utiliser des services destinés au grand public. Si certains handicaps sont évidents, beaucoup ne le sont pas. Une blessure peut avoir des conséquences à court terme sur l'accessibilité et l'âge peut en avoir à long terme.

Étant donné que de nombreux troubles peuvent réduire l'accessibilité, la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle met l'accent sur la **suppression des barrières**. Souvent, ce qui est bénéfique aux personnes handicapées l'est aussi aux autres. À titre d'exemple, les ouvre-portes automatiques, la brosse à dents électrique et le sous-titrage codé ont été conçus pour aider les personnes handicapées, mais ils sont bénéfiques pour tous.

Quelles sont les barrières à l'accessibilité?

- Les barrières **comportementales** sont des convictions qui limitent l'accès à des possibilités offertes aux personnes handicapées.
- Les barrières **physiques et architecturales** sont des éléments d'un édifice ou d'un lieu qui causent des difficultés à de nombreuses personnes.

- Les barrières qui **bloquent la communication ou l'échange de renseignements** empêchent les personnes de comprendre facilement de l'information.
- Les barrières **technologiques** sont souvent liées à la communication et à l'échange de renseignements. La technologie peut supprimer des barrières, comme les textos pour les personnes sourdes, ou créer des complications, comme les comptoirs de service où on est censé avoir une certaine capacité visuelle et dextérité des doigts.
- Les barrières **systemiques** sont des politiques, des pratiques et des procédures qui discriminent les personnes handicapées.

Quels services sont concernés par la Loi?

La norme concerne les entreprises, les organismes et les institutions comptant au moins un employé. Cela concerne donc presque tous les magasins, bureaux ou agences où l'on achète des biens ou reçoit un service. Dans le présent guide, on les appelle des fournisseurs de services.

Quand est-ce que la Loi entre en vigueur?

- Le **gouvernement du Manitoba** devait se conformer à la norme à compter de **novembre 2016**.
- Les **organismes du secteur public**, comme les divisions scolaires, les collèges, les universités, les offices de la santé, les sociétés d'État et les grandes municipalités, avaient jusqu'au mois de **novembre 2017**.

- **Tous les autres organismes, notamment les entreprises**, ont jusqu'au mois de **novembre 2018**, soit trois ans après l'entrée en vigueur de la norme, pour s'y conformer.

Quels services ne sont pas concernés par la Loi?

Certains services ne seront pas concernés parce qu'ils sont réglementés par le gouvernement du Canada. Il s'agit notamment des banques, du transport aérien et ferroviaire et des services postaux.

Il est important de comprendre la norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle. Elle établit les règles concernant la façon dont une entreprise ou un organisme fournit des biens ou des services aux personnes victimes des barrières, mais **pas** les biens qu'ils offrent.

Que dit la norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle?

D'après la norme, tout le monde devrait recevoir un service efficace, juste et respectueux.

Les fournisseurs de services sont invités à supprimer les barrières qui nuisent à l'accès au service à la clientèle de neuf façons :

1. éliminer les barrières qui bloquent la **communication**, par exemple en utilisant des polices faciles à lire et un langage simple;
2. favoriser l'utilisation de **dispositifs d'assistance** afin d'éliminer les barrières ou de les réduire, comme la technologie d'aide à l'audition, la vidéo descriptive ou les fauteuils roulants;

3. encourager les **personnes de confiance** à entrer sur les lieux et à demeurer avec le client. Éviter d'imposer des frais pour la personne de confiance si possible ou prévenir les clients qu'elle devra payer des frais d'entrée;
4. accueillir les **personnes accompagnées d'animaux d'assistance** dans un restaurant, un magasin, un hôtel, un taxi ou tout autre endroit généralement ouvert au public, à des clients ou à des invités;
5. permettre le **plein accès** aux biens ou aux services. Par exemple, enlever les boîtes ou les objets qui risquent de faire trébucher dans les couloirs, pelleter la neige des rampes d'accès et des entrées. Les allées devraient être assez larges pour permettre à tout le monde de passer;
6. informer le public de **barrières temporaires** empêchant l'accès à des bâtiments, à des espaces ou à des services, par exemple, un ascenseur en panne;
7. prévoir un mécanisme permettant de recevoir une **rétroaction** et de faire le suivi, et comprenant les mesures à prendre en cas de plainte. Fournir au public les renseignements concernant le processus de rétroaction sur les lieux que vous occupez et sur vos sites Web et les offrir en d'autres formats (p. ex., imprimés, ligne téléphonique ou en personne);
8. faire en sorte que les employés reçoivent une **formation sur le Code des droits de la personne du Manitoba et la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains**, ainsi qu'une formation axée sur le service aux personnes victimes des barrières. Tous les employés

de première ligne, les responsables des politiques et les gestionnaires devraient participer;

9. **événements publics** : Le gouvernement, les offices régionaux de la santé, les sociétés d'État, les grandes municipalités du Manitoba, les divisions scolaires, les collèges et les universités doivent également rendre leurs audiences et leurs processus de consultation accessibles en prenant les mesures suivantes :
- donner avis des événements de manière accessible;
 - organiser les événements dans un lieu qui est accessible;
 - aviser le public qu'il peut demander l'aide dont il a besoin.

Cette exigence est recommandée, mais elle est optionnelle pour les secteurs privé et sans but lucratif.

Quelques questions que vous pourriez vous poser concernant l'accessibilité

Si vous faites face à des barrières, vous pourriez avoir de nombreuses questions sur la façon dont la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle vous touchera. Vous trouverez dans les pages qui suivent des réponses à quelques questions courantes.

Que se passe-t-il si j'ai besoin d'aide lorsque j'entre dans une entreprise ou un organisme?

Selon la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, les fournisseurs de services doivent former tous leurs employés pour leur apprendre à demander : « Comment puis-je aider? », et à connaître le type d'aide respectueuse dont les clients peuvent avoir besoin.

Suis-je quand même un client, même si je n'achète rien?

Le mot client est utilisé dans un sens très large dans la présente norme. Chaque organisme du Manitoba qui compte au moins un employé est considéré comme un fournisseur de services, et toute personne qui reçoit des services fournis par ces organismes est considérée comme un client. Cela comprend les élèves, les clients et les participants aux programmes.

À quoi dois-je m'attendre de la part des fournisseurs de services?

- Vous pouvez vous attendre à ce que votre fournisseur de services appuie l'accessibilité et affiche une attitude positive.
- Vous pouvez vous attendre à être traité avec respect et considération.
- Lorsqu'il vous parle en personne, le fournisseur de services devrait commencer la conversation en vous offrant de l'aide et en vous invitant à expliquer vos besoins en matière d'aide, le cas échéant.
- Parfois, il peut y avoir un panneau qui encourage à demander de l'aide.
- Le fournisseur de services devrait utiliser un langage respectueux et personne ne devrait vous demander quel handicap vous avez.
- Il faut éviter de faire des suppositions concernant ce que vous pouvez ou ne pouvez pas faire.
- Les fournisseurs de services devraient être patients lorsqu'ils répondent à vos besoins spéciaux.

Comment est-ce que les fournisseurs de services rendront la communication plus facile pour moi?

- Les fournisseurs de services doivent essayer de communiquer avec vous d'une façon que vous pouvez comprendre. Vous devriez vous sentir libre d'expliquer vos besoins en matière de communication.
- Les employés devraient vous faire face et parler clairement si vous le demandez.
- S'il y a un système d'attente, il faudrait informer à la fois oralement et visuellement les clients du moment où ils seront servis.
- Si vous êtes une personne sourde ou malentendante, le personnel peut proposer d'utiliser un stylo et du papier.
- Lorsque vous fixez à l'avance une réunion avec des représentants du gouvernement du Manitoba ou d'un service public figurant dans la liste de la page deux, vous pouvez demander un interprète de langage ASL.

Qu'en est-il des présentations, entre autres les présentations PowerPoint et les vidéos que je ne peux pas voir (ou entendre)?

- Il faudrait demander à l'auditoire, de préférence à l'avance, si quelqu'un a besoin d'une description vocale. (Les sites de partage de vidéos peuvent aussi fournir le sous-titrage essentiel de vidéos, téléchargeable en ligne.)
- Les présentateurs peuvent également vous fournir des documents imprimés ou des présentations électroniques avant la présentation.

- Pour faciliter la lecture, vous pouvez demander une police sans empattement (simple) d'au moins 14 ou 16 points, avec un contraste suffisant, noir sur blanc.

Qu'en est-il de l'accès aux renseignements et aux services fournis sur les sites Web?

- Étant donné que beaucoup de sites Web ne sont pas accessibles et que tout le monde n'a pas un ordinateur, les fournisseurs de services devraient toujours offrir d'autres moyens d'avoir accès à l'information, de remplir des formules ou de payer des factures.
- Puisque les documents offerts électroniquement ne sont pas parfois accessibles à tous, ils devraient être offerts en format Microsoft Word, plutôt qu'en PDF, et fournis en d'autres formats à la demande.
- Dans l'avenir, le gouvernement du Manitoba présentera une norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication qui fournira des directives précises.

Que se passe-t-il si je suis accompagné d'une personne qui m'aide à accomplir les activités quotidiennes (aussi appelée personne de confiance), comme faire du magasinage ou voir un spectacle?

- Les fournisseurs de services doivent accueillir les personnes de confiance, mais reconnaître que c'est vous le client, et pas la personne de confiance.
- Le fournisseur de service vous fera face et vous parlera.
- Dans la mesure du possible, la personne de confiance n'aura pas à payer de frais d'entrée. Si elle doit payer des frais d'entrée,

l'organisme veille à ce qu'un préavis soit donné (p. ex., sur son site Web ou des affiches et des notes sur les lieux).

Que se passe-t-il si j'ai besoin de ma marchette pour me déplacer ou de mon ordinateur ou d'autres dispositifs d'assistance pour m'aider à communiquer?

- Les fournisseurs de services doivent permettre l'utilisation de tous les dispositifs d'assistance.
- Ils ne doivent pas toucher à ces dispositifs sans votre permission. Ils aideront à garder vos dispositifs d'aide à la mobilité à portée de main.

Qu'en est-il de mon animal d'assistance qui est dressé pour aider les personnes ayant un handicap et qui va partout où je vais?

- Les fournisseurs de services doivent accueillir les animaux d'assistance. Ces animaux ont le droit d'être dans les endroits généralement ouverts au public.
- Les fournisseurs de services ne doivent pas caresser, nourrir, toucher ou distraire votre animal d'assistance, sans votre permission.
- Vous ne devriez jamais avoir à payer des frais supplémentaires pour être accompagné de votre animal d'assistance.
- Pour obtenir plus de renseignements, consultez le [site Web de la Commission des droits de la personne du Manitoba](#).

Comment les fournisseurs de services devraient-ils éliminer les barrières physiques?

- Le Code du bâtiment du Manitoba guide la construction et la rénovation de bâtiments accessibles. La norme du service à la clientèle porte uniquement sur la façon de permettre le plein accès aux biens ou aux services.
- Si un bâtiment n'est pas accessible, les fournisseurs de services devraient offrir un autre moyen de permettre l'accès aux biens ou services. Par exemple, ils peuvent offrir un service de transport.
- Les personnes devraient pouvoir avoir pleinement accès aux couloirs ou corridors, sans que des boîtes ou d'autres objets les obstruent.
- Les rampes et les entrées devraient être dégagées.
- Il devrait y avoir suffisamment d'espace pour permettre le passage d'un fauteuil roulant ou d'un triporteur.
- Les endroits publics comme les salles d'attente, les restaurants et les bars devraient prévoir des espaces conçus pour répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant.
- Les fournisseurs de services qui offrent des éléments pour améliorer l'accessibilité, comme des ascenseurs ou des rampes, doivent vous aviser lorsque vous n'y avez plus accès.

Comment est-ce que je serai avisé lorsque des services accessibles ou des éléments qui permettent l'accessibilité (comme un ascenseur ou une salle de toilette accessible) ne peuvent être utilisés?

- Les fournisseurs de services devraient utiliser des panneaux, des annonces et d'autres moyens de communication accessibles (p. ex., sur les sites Web) pour aviser les clients que les services accessibles ne peuvent être temporairement utilisés.
- Si les services accessibles sont interrompus, des mesures devraient être prises pour répondre de façon raisonnable aux besoins de particuliers, dans la mesure du possible.

Quelle formation les fournisseurs de services offrent-ils à leur personnel?

- Les fournisseurs de services doivent former leur personnel, leurs bénévoles et les autres personnes qui les représentent, afin qu'ils comprennent les barrières et apprennent comment servir les personnes handicapées.
- Les fournisseurs de services doivent former les gestionnaires qui élaborent des politiques, des procédures et des pratiques concernant le service à la clientèle.
- La formation devrait porter sur :
 - les besoins des clients en matière de communication;
 - la manière d'aider les personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance;
 - les politiques relatives aux personnes de confiance;
 - les politiques relatives aux animaux d'assistance;
 - ce qu'il faut faire lorsque les services permettant l'accessibilité ne sont pas disponibles;
 - le processus permettant de recevoir une rétroaction des clients et de faire le suivi.

Le Bureau des personnes handicapées publie un guide de l'employeur et des conseils aux employés au sujet de la norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle. Il est offert sur le site Web d'Accessibility Manitoba au www.AccessibilityMB.ca.

Ma collectivité organise un forum d'information sur un nouvel ensemble résidentiel. Puis-je demander une interprétation en langage ASL?

- Vous pouvez demander une interprétation en langage ASL et d'autres mesures d'adaptation liées à un handicap pour les événements publics organisés par le gouvernement, les offices régionaux de la santé, les sociétés d'État, les divisions scolaires, les collèges, les universités et les grandes municipalités.
- La fourniture de mesures d'adaptation liées à un handicap est recommandée, mais optionnelle, pour les événements publics organisés par de petites municipalités ou les secteurs privé et sans but lucratif.

En cas de doute, communiquer avec les organisateurs de l'événement pour savoir comment vous pouvez participer et quelles mesures d'adaptation liées à un handicap sont fournies.

Comment est-ce que les organismes accessibles veilleront à l'accessibilité intégrale à l'avenir?

- Les fournisseurs de services doivent avoir des politiques et procédures en place pour fournir un service à la clientèle accessible.

- Les grands organismes du secteur public et sans but lucratif, ainsi que les entreprises qui comptent au moins 50 employés doivent documenter leurs politiques. Ils doivent aussi aviser le public que la documentation est fournie sur demande.
- Si la police n'existe pas ou si on ne vous permet pas de la voir, demandez à parler à un responsable ou proposez une rencontre ou une conversation téléphonique. Si vous avez épuisé tous les moyens à votre disposition, prenez contact avec le Bureau des personnes handicapées.

Si je souhaite féliciter une entreprise de son excellent service ou si j'ai une idée pour améliorer l'accessibilité, comment est-ce que je peux offrir ma rétroaction?

- La plupart des fournisseurs de services veulent entendre le point de vue de leurs clients, qu'il s'agisse d'un commentaire, d'une plainte ou d'une question. Une note positive est encourageante et les conseils peuvent aider à améliorer les services.
- Selon la norme du service à la clientèle, tous les fournisseurs de services doivent prévoir un mécanisme permettant de donner une rétroaction sur leurs services et de recevoir une réponse. La réponse devrait indiquer les mesures prises par l'organisme.

Pourquoi devrais-je donner une rétroaction aux fournisseurs de services?

La rétroaction est une bonne façon d'aider les fournisseurs à mieux vous servir. Vous pouvez donner une rétroaction lorsque :

- vous recevez des biens et des services;
- vous avez des idées pour améliorer le service.

Comment puis-je donner une rétroaction aux fournisseurs de services?

Les fournisseurs doivent prévoir un mécanisme de rétroaction permettant d'offrir des commentaires de l'une ou l'autre des manières suivantes :

- en personne;
- par téléphone;
- par écrit;
- par courriel;
- sur le site Web.

Vous pouvez également convenir d'autres moyens avec le fournisseur de services.

Que dois-je dire au fournisseur?

Lorsque vous donnez une rétroaction au sujet d'une barrière au fournisseur, il est conseillé d'indiquer :

- quand vous avez rencontré une barrière;
- de quelle barrière il s'agissait;
- que vous êtes une personne handicapée ou bien concernée par les barrières;
- comment la barrière vous a empêché d'avoir accès au service;
- des idées pour éliminer la barrière;
- vos coordonnées s'il y a des questions.

Que devraient faire les fournisseurs avec ma rétroaction?

- Le fournisseur de services devrait vous informer qu'il a reçu votre rétroaction.
- Si vous l'avez informé de l'existence d'une barrière, il devrait, dans la mesure du possible, essayer de corriger la situation.
- Si le problème n'est pas facile à régler, une personne devrait vous joindre de nouveau pour discuter des raisons et pour trouver d'autres mesures d'adaptation qui peuvent aider à vous offrir le service dont vous avez besoin.

Comment puis-je en apprendre plus sur les politiques et les pratiques sur l'accessibilité d'un organisme?

Les organismes qui comptent au moins 50 employés et les organismes du secteur public doivent fournir la documentation dans un format accessible sur demande, entre autres :

- 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.

Le gouvernement du Manitoba et les organismes du secteur public qui sont liés au gouvernement ont également des plans d'accessibilité affichés sur leurs sites Web.

Qu'est-ce qu'une mesure d'adaptation raisonnable?

Répondre aux besoins spéciaux de façon raisonnable signifie essayer d'éliminer les barrières qui nuisent à la pleine participation à la société. Cela implique souvent des changements simples et peu coûteux à la façon habituelle de faire les choses. Un exemple est l'offre d'un service de livraison pour ceux qui font face à des barrières qui les empêchent d'entrer dans votre établissement.

Si un fournisseur de services n'offre pas de mesures d'adaptation, demandez à parler à un responsable pour discuter d'adaptations raisonnables possibles.

Une adaptation est raisonnable lorsqu'il y a un processus en place et que les efforts déployés sont suffisants. Parfois, une adaptation peut s'avérer si difficile qu'elle devient déraisonnable ou crée une « contrainte excessive ».

Certains facteurs permettant de déterminer si une mesure d'adaptation raisonnable crée une contrainte excessive comprennent :

- les questions de santé et de sécurité;
- les répercussions sur les autres employés et utilisateurs de services;
- les répercussions sur d'autres droits garantis;
- les coûts financiers.

Que puis-je faire si un fournisseur ne se conforme pas à la norme?

Si vous avez de la difficulté à obtenir des biens ou des services chez un fournisseur en raison de barrières qui limitent l'accessibilité :

1. Vous pouvez donner une rétroaction.

Vous voudrez peut-être donner au fournisseur de services des idées pour mieux vous servir :

- avisez le fournisseur des difficultés que vous avez rencontrées avec ce service;
- veillez à ce qu'il comprenne ce qui ne fonctionne pas, selon vous, avec son service. Expliquez pourquoi vous ne pouvez pas avoir accès à ses biens ou services;
- expliquez-lui vos besoins. Essayez de l'aider à comprendre vos besoins;
- expliquez-lui comment il peut vous aider;
- soyez précis. Dites-lui ce qu'il peut faire pour remédier au problème. Vous pouvez expliquer ce que d'autres fournisseurs font lorsqu'ils vous servent;
- demandez au fournisseur de services quel est son processus de rétroaction et quelles mesures sont prises pour répondre aux plaintes;
- vous n'avez pas besoin de lui dire quel handicap vous avez.

2. Vous pouvez en apprendre plus sur la norme.

Vous pouvez consulter le site www.AccessibilityMB.ca pour obtenir des renseignements sur la norme de service à la clientèle ou pour lire le règlement en vigueur. Demandez-vous si le fournisseur suit ou non les

règles prévues par la norme. S'il ne les suit pas, vous pouvez lui rappeler ses obligations.

3. Vous pouvez prendre contact avec une organisation qui aide les personnes handicapées.

Il y a un certain nombre de fournisseurs de services qui travaillent avec les personnes handicapées. Cela peut être une bonne idée de prendre contact avec une ou plusieurs de ces organisations. Beaucoup de fournisseurs de services aiment savoir si les personnes qu'ils représentent ont des problèmes à obtenir des services.

Certains pourraient vous donner des renseignements ou des conseils. Ils peuvent également avoir des personnes avec qui vous pouvez parler si vous avez des problèmes avec un fournisseur. Pour trouver une organisation, consulter l'organisme Centraide ou son service en ligne, en anglais : www.mb.211.ca et rechercher « *People with Disabilities* ».

4. Vous pouvez communiquer avec le Bureau des personnes handicapées.

Le Bureau des personnes handicapées fait partie du gouvernement du Manitoba et est le principal bureau qui s'occupe de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Il aide les entreprises et les autres fournisseurs de services à apprendre à devenir accessibles et à se conformer aux normes d'accessibilité.

Liens rapides

Pour plus de renseignements, visitez le site www.AccessibilityMB.ca

Règlement sur les normes de service à la clientèle (aussi offert en format Microsoft Word)

[Règlement sur les normes de service à la clientèle](#)

Brochure sur la norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle (aussi offerte en format Microsoft Word)

[Brochure sur la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle](#)

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (aussi offerte en format Microsoft Word)

[Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#)

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

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