

Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle

Manuel de réglementation

Novembre 2025

Ces renseignements sont accessibles dans d'autres formats, sur demande.

Veillez communiquer avec le Bureau de l'accessibilité du Manitoba en écrivant à MAO@gov.mb.ca, en appelant au 204 945-7613 ou au numéro sans frais 1 800 282-8069, poste 7613.

Avis de non-responsabilité

Ce document de formation ne constitue pas un avis juridique. Il a été conçu pour aider les organisations à respecter les exigences minimales en matière de formation prévues par le Règlement sur les normes de service à la clientèle du Manitoba. La présente formation ne remplace pas les dispositions du [Règlement sur les normes de service à la clientèle](#) ni celles de la [Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#). En cas de conflit entre cette ressource de formation et le Règlement ou la Loi, ce sont ces deux derniers textes qui prévalent.

Introduction à la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains	2
La nécessité d’adopter une loi.....	2
Normes d’accessibilité réglementées.....	2
Exigences du Règlement sur les normes d’accessibilité au service à la clientèle . 3	3
Le Code des droits de la personne	3
Exigences du Règlement sur les normes d’accessibilité au service à la clientèle....	4
Communication – Formats substitués et aides	5
Dispositifs d’assistance	5
Personnes de confiance.....	6
Animaux d’assistance	6
Entretien adéquat de l’environnement bâti et fournir un avis en cas d’indisponibilité temporaire.....	7
Mécanismes de rétroaction	8
Consignation des politiques et des pratiques.....	9
Formation destinée au personnel et aux bénévoles, et documents de formation ..	10
Activités publiques accessibles.....	11
Créer l’accessibilité pour les clients	12
Faites attention à vos suppositions	12
Offrez de l’aide	12
Soyez à l’écoute de vos clients	13
Concentrez-vous sur les barrières, plutôt que sur les handicaps.....	13
Types de barrières	14
Conformité et mise en application.....	15
Dates limites de mise en conformité	16
Outils et formation liés à l’accessibilité du service à la clientèle.....	16
Glossaire.....	17

Introduction à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

Dans ce module, vous découvrirez le [Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle](#) et apprendrez comment votre organisation peut mettre en place des pratiques inclusives afin d'offrir des services à la clientèle accessibles et sans barrières aux personnes handicapées.

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle a été la première norme réglementée adoptée en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. En vertu de cette norme, toutes les organisations du Manitoba comptant au moins un employé, y compris les entreprises et les organismes sans but lucratif, doivent mettre au point des politiques et des procédures qui permettent d'offrir un service à la clientèle respectueux et sans barrières. Vous découvrirez également comment reconnaître les barrières à l'accessibilité les plus courantes, comment communiquer efficacement et comment répondre à des besoins divers afin de garantir à tous les clients l'accès à vos produits et services.

La nécessité d'adopter une loi

[La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#) a été adoptée en 2013. Elle a deux objectifs principaux :

- **Objectif 1** : Reconnaître et éliminer les barrières à la participation, et prévenir leur création.
- **Objectif 2** : Réaliser des progrès en vue de garantir l'accessibilité au Manitoba.

Les efforts du Manitoba sont axés sur la sensibilisation à l'accessibilité, ainsi que l'éducation et la formation des organisations assujetties au Règlement afin d'amener ces dernières à satisfaire aux exigences de la Loi. Comme d'autres lois, la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains prévoit des mesures de conformité et de mise en application, y compris des inspections, des ordonnances de conformité et des sanctions pécuniaires à l'encontre des organisations qui ne se conforment pas aux exigences.

Normes d'accessibilité réglementées

Les normes d'accessibilité, ou Règlements, sont les éléments de base de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Elles précisent les mesures qui doivent être prises par les différentes organisations pour améliorer [l'accessibilité](#), ainsi que les dates limites pour prendre ces mesures.

Le gouvernement du Manitoba a mis sur pied le Conseil consultatif de l'accessibilité chargé de contribuer à l'élaboration de cinq normes réglementées (ou Règlements) en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, à savoir :

- [le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle](#)
- [le Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi](#)
- [le Règlement sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles](#)
- [le Règlement sur les normes en matière de transport accessible](#)
- [le Règlement sur la norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics extérieurs](#)

Exigences du Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle

Le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle exige des organisations qu'elles fournissent à tous leurs clients un accès efficace, équitable et respectueux à leurs produits et services, sans aucune barrière.

Adoptée en 2015, la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle a été la première norme réglementée en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Cette norme réglementée exige que toutes les organisations du Manitoba comptant au moins un employé élaborent des politiques et des procédures qui contribuent à garantir un accès respectueux et sans barrières aux biens ou aux services.

Lorsqu'elle établit et met en œuvre ces mesures, politiques et pratiques, toute organisation doit :

- déterminer les barrières au sein de l'organisation qui pourraient rendre difficile l'accès du public aux biens ou aux services;
- éliminer toute barrière recensée, en veillant à ce que les personnes qui reçoivent des services puissent accéder aux biens ou aux services;
- fournir des mesures d'adaptation raisonnables aux personnes handicapées qui les demandent et ne pas leur facturer de frais pour répondre à ces demandes; trouver un autre moyen de fournir l'accès aux biens ou aux services si une demande relative à une mesure d'adaptation ne peut être satisfaite;
- veiller à ce qu'aucune nouvelle barrière ne soit créée;
- faire en sorte que tous les employés et bénévoles qui interagissent avec le public ou avec d'autres organisations au Manitoba reçoivent une formation sur le service à la clientèle accessible;
- fournir au public un moyen de faire part de ses commentaires sur l'accessibilité et veiller à ce que l'organisation réponde à ceux-ci sur demande.

Le Code des droits de la personne

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 tous.

Mesures d'adaptation raisonnables

Les [mesures d'adaptation raisonnables](#) désignent les ajustements ou modifications apportés au milieu de travail, aux établissements d'enseignement ou à d'autres environnements afin de garantir que les personnes handicapées ou présentant d'autres caractéristiques protégées par le Code des droits de la personne, telles que l'âge ou la race, bénéficient de l'égalité des chances et ne font l'objet d'aucune discrimination. Ces mesures d'adaptation ont pour but d'éliminer les barrières et d'apporter l'aide nécessaire afin que chaque personne puisse participer pleinement à la vie en société et donner le meilleur d'elle-même.

Fournir des mesures d'adaptation raisonnables est une exigence prévue par la Loi, et le défaut de répondre de façon raisonnable aux demandes de mesures d'adaptation d'une personne peut donner lieu à une plainte pour discrimination en vertu du Code des droits de la personne.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation

Il incombe aux organisations de fournir des mesures d'adaptation raisonnables, y compris de payer les frais qui découlent des mesures prises, à moins que cela n'entraîne un [préjudice indu](#).

Il y a préjudice indu lorsque les mesures d'adaptation entraînent un problème important, comme des coûts très élevés ou des risques en matière de santé et de sécurité. Les petits inconvénients, les préférences personnelles ou les coûts raisonnables ne sont généralement pas considérés comme un préjudice indu. La Loi ne donne pas de définition claire de la notion de « préjudice indu », mais les décisions judiciaires rendues par le passé montrent que cette notion doit reposer sur des preuves tangibles, et non sur de simples opinions ou suppositions.

Si une demande de mesures d'adaptation entraîne un préjudice indu, les organisations doivent tout de même collaborer avec la personne qui a fait la demande afin de trouver des solutions de rechange. Lorsqu'on fait preuve de souplesse, d'ouverture d'esprit et d'une bonne [communication](#), la plupart des mesures d'adaptation sont simples, abordables et efficaces.

Exigences du Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle

Le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle exige des organismes et des entreprises (les organisations) qui comptent au moins un employé qu'ils mettent en place des politiques et des pratiques dans les domaines suivants :

- Communication – Formats substitués et aides
- Dispositifs d'assistance
- Personnes de confiance

- Animaux d'assistance
- Entretien adéquat de l'environnement bâti et fourniture d'un avis en cas d'indisponibilité temporaire
- Mécanismes de rétroaction
- Consignation des politiques et des pratiques
- Formation destinée au personnel et aux bénévoles, et documents de formation
- Activités publiques accessibles

Communication – Formats substituts et aides

Les organisations doivent déterminer et éliminer les barrières à la communication en veillant à répondre aux besoins de leurs clients et membres. Une barrière à la communication est un obstacle ou une entrave qui limite l'accès à l'information et empêche les personnes handicapées de participer pleinement à la vie en société. Comprendre l'utilisation des aides à la communication ou des formats substituts peut contribuer à éliminer les barrières à la communication.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

Comprendre les besoins de chacun en matière de communication et y répondre permet de créer des environnements accueillants où tout le monde peut participer.

- Informer le public que des aides à la communication et des formats substituts sont disponibles sur demande.
- Répondre rapidement aux demandes d'aides à la communication ou de [formats accessibles](#).
- Former le personnel à communiquer de manière respectueuse et à proposer son aide en demandant simplement aux clients : « Comment puis-je vous aider? »
- Traiter tous les membres du public avec respect, éviter de faire des suppositions et écouter leurs besoins.

Dispositifs d'assistance

Les organisations doivent permettre l'utilisation de [dispositifs d'assistance](#) comme les fauteuils roulants, les déambulateurs et les bonbonnes d'oxygène, et ne pas facturer de frais supplémentaires pour permettre leur utilisation ou fournir ceux-ci. Un dispositif d'assistance peut être utilisé par une personne handicapée pour éliminer ou atténuer une [barrière](#).

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

Les dispositifs d'assistance aident les personnes handicapées à accéder aux services et à accomplir leurs tâches quotidiennes. Qu'il s'agisse de cannes, d'appareils auditifs, d'appareils de synthèse vocale ou de téléphones cellulaires, ces outils favorisent l'autonomie et l'inclusion. Le personnel doit être formé pour reconnaître, respecter et aider à utiliser ces appareils afin de garantir une expérience accueillante pour tous.

- Ne pas déplacer ni toucher les dispositifs d'assistance sans autorisation.
- Informer les clients de la disponibilité de dispositifs d'assistance (par exemple, fauteuils roulants ou caisses accessibles).
- Apprendre à utiliser tous les dispositifs d'assistance fournis par votre organisation et à en expliquer le fonctionnement.

Personnes de confiance

Les organisations doivent accueillir les personnes de confiance qui sont là pour aider les clients. Les personnes de confiance peuvent aider la personne handicapée à effectuer diverses tâches pour répondre, notamment, à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de soins médicaux ou d'accès aux biens et services. La personne handicapée et sa [personne de confiance](#) doivent être autorisées à rester ensemble. Si la personne de confiance doit elle aussi s'acquitter d'un droit d'entrée, cette information doit être fournie à l'avance.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

Les personnes de confiance aident les personnes handicapées à accéder aux services et à prendre des décisions éclairées. Le personnel doit comprendre le rôle de ces personnes, communiquer directement avec le client et garantir la confidentialité, la dignité et des échanges respectueux.

- Toujours vous adresser directement au client, et non à la personne de confiance.
- Demander le consentement du client avant de discuter de questions de nature privée devant une personne de confiance.
- Éviter autant que possible de facturer des frais aux personnes de confiance et les prévenir à l'avance si des frais doivent leur être facturés.
- Former le personnel à comprendre le rôle des personnes de confiance et à interagir avec elles de manière respectueuse.

Animaux d'assistance

Les organisations doivent accueillir les [animaux d'assistance](#). Un animal d'assistance est un animal de travail dressé pour répondre aux besoins liés au handicap de son maître. Un animal d'assistance porte généralement un harnais ou une veste qui permet

de l'identifier. De nombreux maîtres, mais pas tous, ont avec eux des 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'un handicap.

Un maître d'animal d'assistance n'est jamais tenu de divulguer son diagnostic personnel ou des informations relatives à sa santé.

Les organisations doivent autoriser les animaux d'assistance dans tous les lieux ouverts au public, sauf si l'animal est incontrôlable ou présente un risque pour la santé ou la sécurité.

Les organisations doivent veiller à ce que leur personnel soit formé pour interagir de manière respectueuse avec les personnes accompagnées par un animal d'assistance. La formation devrait inclure la reconnaissance des animaux d'assistance, la compréhension des situations où il est approprié de poser des questions et la manière de répondre aux commentaires relatifs à l'accessibilité (rétroaction du client). Un processus de rétroaction devrait être mis en place et communiqué au public.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

Les animaux d'assistance aident les personnes handicapées à accéder aux services en toute sécurité et de manière autonome. Le personnel doit comprendre comment interagir de manière respectueuse avec les personnes handicapées, garantir leur sécurité et leur communiquer clairement les politiques afin de créer un environnement accueillant et inclusif.

- Ne jamais toucher, nourrir ou distraire un animal d'assistance.
- Les animaux d'assistance doivent rester sous le contrôle de leur maître et toujours émettre des avertissements sans être trop dérangeants lorsque cela est nécessaire.
- Communiquer clairement et indiquer que les animaux d'assistance sont les bienvenus.
- Former le personnel relativement au rôle des animaux d'assistance et à la manière d'interagir avec eux de manière respectueuse.

Entretenir adéquatement l'environnement bâti et fournir un avis en cas d'indisponibilité temporaire

Les organisations doivent entretenir adéquatement les caractéristiques (ou l'équipement) d'accessibilité de [l'environnement bâti](#), comme les rampes, les portes automatiques ou les ascenseurs, afin qu'elles puissent être utilisées comme prévu. Ces caractéristiques sont essentielles pour garantir un accès sans barrières aux biens et aux services. Les organisations sont tenues d'informer le public lorsqu'une caractéristique d'accessibilité existante est indisponible. Si une caractéristique d'accessibilité n'est pas disponible, l'organisation doit informer le public des raisons de

l'indisponibilité de celle-ci et du moment où elle sera de nouveau opérationnelle, et fournir d'autres moyens d'accéder aux biens ou aux services pendant cette période.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

Un environnement bien organisé et sans danger aide tout le monde, en particulier les personnes qui utilisent des aides à la mobilité, à accéder aux services facilement et en toute sécurité.

- Dégager les entrées et les allées afin de faciliter la circulation de tous, y compris des personnes utilisant des aides à la mobilité.
- Disposer le mobilier et les présentoirs de manière à laisser suffisamment d'espace pour les clients utilisant des dispositifs d'assistance tels que des fauteuils roulants, des déambulateurs ou des triporteurs.
- Veiller à ce que les planchers à l'intérieur soient propres et secs et à ce que les surfaces extérieures, y compris les rampes et les allées, soient régulièrement déneigées et déglacées afin de garantir un accès facile et sécuritaire.
- Si une caractéristique d'accessibilité telle qu'une porte automatique ou un ascenseur tombe en panne, faire effectuer les réparations dès que possible.

Mécanismes de rétroaction

Les organisations doivent offrir au public la possibilité de faire part de ses commentaires, y compris de ses plaintes ou questions concernant les politiques et pratiques de l'organisation en matière d'accessibilité du service à la clientèle. Les organisations doivent également consigner tous les commentaires reçus, les réponses correspondantes et les mesures prises pour remédier aux problèmes soulevés. Toute organisation doit pouvoir fournir les documents à ce sujet à la personne ayant formulé les commentaires, sur demande.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

La rétroaction reçue aide les organisations à améliorer leur accessibilité et leur service à la clientèle. En vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle, les organisations doivent fournir aux clients des moyens accessibles de faire part de leurs commentaires, et elles doivent consigner les réponses et mettre ces informations à la disposition des clients qui en font la demande.

- Communiquer clairement que les commentaires sur l'accessibilité du service à la clientèle sont les bienvenus et encouragés.
- Consigner tous les commentaires reçus, ainsi que les mesures prises pour remédier aux problèmes ou les réponses fournies.

- Mettre ces documents à la disposition de la personne qui a fait les commentaires et les mettre à sa disposition dans des formats accessibles, sur demande.
- Former le personnel et les bénévoles afin de garantir que l'organisation comprend comment recevoir et consigner les commentaires et y répondre de manière respectueuse et appropriée.
- Former le personnel et les bénévoles sur la marche à suivre lorsqu'une personne éprouve des difficultés à accéder aux biens et aux services de l'organisation.

Consignation des politiques et des pratiques

Les organismes du secteur public et les autres grands employeurs, tels qu'ils sont [définis à l'article 11.4](#) du Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle, sont tenus de consigner par écrit leurs politiques, pratiques et mesures permettant d'offrir des services accessibles à la clientèle, y compris un résumé du contenu de la formation et la date à laquelle celle-ci est dispensée. Ils doivent également informer le public que ces documents sont accessibles à tous. Cela peut inclure la publication des documents sur le site Web de l'organisation ou dans un autre endroit visible où le public peut facilement y accéder.

Si une personne handicapée demande à obtenir une copie de la politique d'accessibilité du service à la clientèle de l'organisation, cette dernière doit lui fournir le document dans un délai raisonnable et, sur demande, dans un format accessible. L'organisation n'est pas autorisée à facturer des frais pour la fourniture du document.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

Bien que le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle impose des exigences en matière de consignation des politiques à certaines organisations, il est considéré comme une pratique exemplaire pour toutes les organisations de disposer de politiques écrites en matière d'accessibilité du service à la clientèle. Le fait de disposer de politiques consignées par écrit permet au personnel et aux bénévoles de savoir qu'ils sont tenus de fournir un service à la clientèle sans barrières et favorise également la conformité de l'organisation aux exigences du Règlement.

- Informer les clients de l'existence de politiques et de pratiques en matière de service à la clientèle accessible et leur indiquer comment consulter les documents.
- Publier les politiques et pratiques sur des sites Web accessibles au public ou les afficher dans un autre endroit visible où les clients peuvent facilement accéder aux documents.
- Rédiger les politiques dans un langage clair et simple afin que les clients puissent les comprendre facilement.

- Fournir aux clients les documents relatifs aux politiques et pratiques dans des [formats substitués](#), sur demande.
- Veiller à ce que le personnel réponde rapidement et respectueusement à toute demande de formats accessibles.
- Conserver des registres fiables sur le contenu des formations, les délais de prestation des formations et toute mise à jour des politiques et pratiques en matière de service à la clientèle accessible, et veiller à ce que les documents destinés au public soient tenus à jour.
- Solliciter activement les commentaires des clients handicapés sur les politiques et les pratiques de l'organisation afin de recenser les barrières ou de déterminer les améliorations à apporter aux services.

Formation destinée au personnel et aux bénévoles, et documents de formation

En vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle, toutes les organisations sont tenues de veiller à ce que leurs employés et bénévoles suivent une formation sur l'accessibilité relative à la norme réglementée dès que possible, ou lorsque des mises à jour ont été apportées aux mesures, politiques ou pratiques de l'organisation en matière d'accessibilité.

Une formation sur le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle doit être dispensée à tout employé ou bénévole qui interagit avec le public ou avec d'autres organisations au Manitoba, ou qui participe à l'élaboration de politiques et de procédures d'accessibilité au service à la clientèle pour son organisation.

Cette formation doit aborder et inclure une révision ou un survol des points suivants :

- Le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle
- la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains;
- le Code des droits de la personne;
- toutes les politiques et pratiques internes de l'organisation.

La formation des employés et des bénévoles doit inclure la manière d'interagir de manière respectueuse et efficace avec les personnes qui se heurtent à des barrières en matière d'accessibilité. Cela comprend la manière d'interagir avec les personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance, ainsi que la manière de s'adresser aux personnes de confiance ou aux personnes accompagnées d'animaux d'assistance. Le personnel et les bénévoles doivent également connaître les procédures à suivre pour aider les personnes qui ont des difficultés à accéder aux biens ou aux services, afin de leur garantir une expérience digne et constructive.

Les organismes du secteur public et les autres grands employeurs, tels qu'ils sont définis à [l'article 11.4](#) du Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle, doivent consigner leurs plans de formation en matière d'accessibilité et les rendre publics.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

Une formation efficace en matière d'accessibilité donne aux employés et aux bénévoles les moyens d'offrir un service à la clientèle accessible.

- Veiller à ce que le personnel et les bénévoles qui interagissent avec le public ou d'autres organisations, ou qui participent à l'élaboration de politiques et de procédures en matière de service à la clientèle accessible, suivent une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle et discutent de son application au sein de l'organisation.
- Créer une atmosphère propice aux questions et aux commentaires pendant la formation afin d'encourager les discussions franches sur l'accessibilité.
- Faire entendre les témoignages et les récits de personnes ayant vécu ces expériences afin de mettre en évidence les conséquences concrètes des barrières à l'accessibilité.
- Former le personnel à l'utilisation des dispositifs d'assistance et des caractéristiques d'accessibilité proposés par votre organisation.
- Inclure la formation à l'accessibilité dans le processus d'intégration du personnel et tenir à jour les plans de formation.

Activités publiques accessibles

Les organismes du secteur public doivent rendre les [activités publiques](#) accessibles. Cela comprend la diffusion d'un avis concernant l'activité dans un format accessible. L'activité doit se dérouler dans un lieu accessible. Les besoins physiques et de communication des participants handicapés doivent être satisfaits, et tout type d'aide demandé doit être fourni.

Les activités publiques comprennent notamment les réunions, les audiences publiques et les consultations.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

La planification d'activités publiques accessibles garantit que tout le monde peut y participer pleinement et facilement.

- Utiliser un langage simple pour promouvoir l'activité.
- Informer les personnes susceptibles d'assister à l'activité que l'organisation s'engage à répondre aux besoins physiques et de communication des participants, sur demande.

- Fournir les documents relatifs à l'activité dans des formats accessibles, sur demande.
- Informer les participants de toute mesure d'accessibilité prévue dans les avis relatifs à l'activité [par exemple, [langue des signes américaine \(ASL\)](#), sous-titrage codé, accès pour les fauteuils roulants].
- Choisir un lieu accessible, sans barrières, disposant de toilettes accessibles et d'indications claires.
- Prévoir de l'espace pour les dispositifs d'aide à la mobilité et fournir un mécanisme de rétroaction accessible.
- Former le personnel et les bénévoles sur les mesures d'adaptation favorisant l'accessibilité, les procédures d'urgence et les façons d'aider les personnes handicapées.

Créer l'accessibilité pour les clients

Cette section porte sur les pratiques que les organisations et leurs employés peuvent adopter afin de créer un service à la clientèle accessible pour leurs clients.

Pratiques abordées :

1. Faites attention à vos suppositions
2. Offrez de l'aide
3. Soyez à l'écoute de vos clients
4. Concentrez-vous sur les barrières, plutôt que sur les handicaps
5. Types de barrières

Faites attention à vos suppositions

Ne jugez jamais les capacités d'une personne uniquement sur son apparence. Les incapacités peuvent prendre différentes formes et beaucoup d'entre elles ne sont pas visibles. Par exemple, une personne peut avoir une déficience auditive et avoir besoin d'un [interprète en langue des signes](#), ou souffrir d'asthme, de troubles de la mémoire ou de douleurs chroniques, autant de troubles qui ne sont pas apparents au premier abord.

Faire des suppositions peut mener à l'exclusion. Il convient plutôt d'aborder chaque client avec ouverture d'esprit et respect. Soyez toujours prêt à offrir une aide adaptée à ses besoins précis.

L'accessibilité commence par la sensibilisation. Reconnaître où se situent les barrières et prendre des mesures pour les éliminer est une étape essentielle de la création d'environnements inclusifs.

Offrez de l'aide

Si un client a du mal à accéder à des produits ou services, n'hésitez pas à l'aider. Une attitude chaleureuse et respectueuse, ainsi que le simple fait de demander « Comment

puis-je vous aider? », peuvent grandement contribuer à faire en sorte qu'une personne se sente bien accueillie et soutenue. Même si le client refuse l'offre, il appréciera probablement l'effort que vous avez fourni.

Les offres d'aide proactives témoignent d'un engagement en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion, et garantissent aux clients que les biens et services sont accessibles à tous.

N'oubliez pas qu'un excellent service à la clientèle ne consiste pas seulement à résoudre des problèmes, mais aussi à créer un environnement où chacun se sent valorisé, respecté et habilité.

Soyez à l'écoute de vos clients

L'accessibilité n'est pas fondée sur une démarche universelle. Chaque client est unique, et la meilleure façon de répondre à ses besoins est de lui poser des questions, de l'écouter et de s'adapter à ses besoins. Les clients sont des spécialistes de leurs propres expériences. Ce qui fonctionne bien pour une personne peut ne pas fonctionner du tout pour une autre.

Encouragez les clients à faire part de leurs commentaires et soyez ouvert aux suggestions. Souvent, la solution est simple et facile à mettre en œuvre, et votre volonté de vous adapter sera sincèrement appréciée. Même de petits ajustements peuvent faire une grande différence dans la capacité d'une personne à accéder aux biens et services sur une base égalitaire.

Concentrez-vous sur les barrières, plutôt que sur les handicaps

Une barrière est tout ce qui interagit avec un handicap d'une manière qui peut empêcher une personne de participer pleinement et efficacement à la vie en société sur un pied d'égalité. La plupart des barrières sont involontaires et surviennent généralement parce qu'on ne tient pas compte des besoins des personnes handicapées dès le départ. Par exemple, Michel a une basse vision. On lui remet un document avec une taille de police qu'il ne peut pas lire. Sa basse vision n'est pas une barrière. Ce sont les petits caractères d'imprimerie qui en sont une. Si la taille de police était plus grosse, Michel serait en mesure de lire le document.

Même si la plupart des barrières n'ont pas été mises en place intentionnellement, la sensibilisation est essentielle pour veiller à ce que tout le monde ait un accès égal aux biens et aux services.

Types de barrières

On entend par « barrière à l'accessibilité » tout ce qui empêche partiellement ou totalement une personne de recevoir de l'information, des services ou des biens et d'avoir accès à des lieux ou à des activités.

Barrières physiques

Il existe des suppositions quant à ce que peut être une barrière physique ou structurelle, par exemple des marches, des trottoirs ou des passages étroits. Les portes ou poignées lourdes, contrairement aux leviers, constituent également des barrières structurelles qui gênent de nombreuses personnes pour diverses raisons ou incapacités. Il est important d'intégrer la [conception visant un usage universel](#) lors de la construction de nouveaux espaces.

Barrières à l'échange de renseignements et à la communication

Les barrières à l'échange de renseignements et à la communication peuvent passer inaperçues si elles ne vous touchent pas personnellement, mais elles sont présentes dans presque tous les aspects de la vie quotidienne.

Les barrières à l'échange de renseignements et à la communication se produisent lorsque ce n'est pas tout le monde qui est en mesure de comprendre le message transmis ou d'y accéder.

Par exemple, la communication en personne peut être particulièrement importante dans les situations où l'environnement est bruyant, comme une réception très achalandée ou un chantier de construction, lorsque la personne est malentendante ou anxieuse. Dans ces circonstances, la communication face à face permet d'utiliser des indices visuels tels que les expressions faciales, les gestes ou la lecture labiale, qui peuvent aider à garantir que le message est clairement compris et à réduire le stress de la personne.

Barrières technologiques

La technologie peut améliorer l'accès en offrant d'autres moyens de participation et des outils qui permettent de surmonter les barrières. Par exemple, les ordinateurs permettent désormais aux gens de travailler en ligne, ce qui permet de remédier à certaines formes d'anxiété et de barrières physiques à la mobilité.

Le recours ou la dépendance à la technologie peuvent toutefois engendrer des barrières invalidantes. Par exemple, une organisation qui permet uniquement à ses clients de la contacter ou de lui faire part de leurs commentaires au moyen d'un formulaire de demande en ligne peut exclure les personnes qui se heurtent à des barrières les empêchant d'utiliser un ordinateur.

Barrières systémiques

Les barrières sont systémiques lorsqu'elles découlent des politiques ou des pratiques habituelles d'un organisme. Par exemple, une politique d'un magasin qui exige que les clients emballent eux-mêmes leur épicerie constitue une barrière systémique, car ce n'est pas tous les clients qui sont aptes à le faire physiquement.

Les organisations peuvent souvent éliminer les barrières systémiques en acceptant de modifier une règle, une politique ou une pratique afin de s'adapter à une personne qui se heurte à une barrière.

Barrières comportementales

Les barrières comportementales découlent du fait que les personnes pensent et agissent en se fondant sur des idées fausses. Par exemple, un caissier de banque aurait tort de penser qu'un client qui n'est pas capable de s'exprimer verbalement ne peut pas prendre de décision financière. Briser les mythes et les stéréotypes est la première étape pour créer le fondement d'une société entièrement inclusive.

L'attitude est la barrière la plus importante. Le fait d'adopter la bonne attitude permet d'éviter la plupart des barrières.

Conformité et mise en application

[Le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité pour les Manitobains](#) est chargé de veiller au respect de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et des normes d'accessibilité réglementées qui en découlent.

Le Secrétariat mène des audits en matière d'accessibilité afin de veiller à ce que les organisations du Manitoba respectent les exigences énoncées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle. Ces audits permettent de repérer les lacunes sur le plan de la conformité et favorisent l'amélioration continue des pratiques en matière d'accessibilité.

Le Secrétariat joue également un rôle clé dans l'application de la Loi. Il reçoit et examine activement les plaintes, les préoccupations et les questions des membres du public qui estiment qu'une organisation ne respecte pas les normes d'accessibilité. Ces plaintes sont prises au sérieux et peuvent donner lieu à une enquête plus approfondie ou à des mesures correctives.

Ensemble, ces mécanismes contribuent à faire respecter les principes d'accessibilité et à garantir que les services sont inclusifs et équitables pour tous les Manitobains.

Lorsque des audits et des inspections sont menés, l'objectif est de fournir aux organisations des commentaires constructifs et de leur communiquer des informations sur le Règlement ainsi que des outils gratuits pour les aider à s'y conformer.

Si cette méthode est inefficace, les activités de mise en application pourront être intensifiées et inclure des sanctions, comme des ordonnances de conformité ayant pour but de remédier aux infractions en matière d'accessibilité, ainsi que des sanctions administratives pécuniaires.

Dates limites de mise en conformité

Le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle a été adopté en novembre 2015 et est entré en vigueur pour toutes les organisations visées du Manitoba le 1^{er} novembre 2018. La mise en conformité avec le Règlement s'est faite par étapes, selon des délais différents pour chaque secteur.

Le gouvernement du Manitoba a été la première organisation à devoir se conformer au Règlement. La date limite de mise en conformité était le 1^{er} novembre 2016 pour le gouvernement du Manitoba.

Les organismes gouvernementaux, les offices de la santé, les villes, les universités, les collèges et les divisions scolaires devaient se conformer à cette exigence avant le 1^{er} novembre 2017.

Toutes les autres organisations qui répondent aux deux critères suivants devaient se conformer à cette exigence avant le 1^{er} novembre 2018. Ces organisations sont notamment les suivantes :

- toute organisation qui fournit des biens ou des services directement au public ou à une autre organisation du Manitoba, et
- qui compte au moins un employé au Manitoba.

Outils et formation liés à l'accessibilité du service à la clientèle

Vous trouverez des ressources supplémentaires concernant le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle sur le site Web du [Bureau de l'accessibilité du Manitoba](#).

Glossaire

Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle

Norme d'accessibilité réglementée en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle porte sur les politiques, les pratiques et la formation requises pour fournir un meilleur service à la clientèle aux personnes handicapées.

Accessibilité

Dans le cadre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, l'accessibilité signifie donner à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, la possibilité de participer pleinement à la vie quotidienne. L'accessibilité fait référence à la capacité d'avoir accès à un système, à un service, à un produit ou à un environnement et d'en profiter.

Langue des signes

Comme l'anglais, la langue des signes américaine (ASL) est une langue qui possède son propre vocabulaire, sa propre structure de phrase, sa propre grammaire et ses propres règles. Elle est utilisée dans l'ensemble du Canada et des États-Unis. La langue des signes est une véritable langue, utilisée principalement par les personnes sourdes ou malentendantes ainsi que par les interprètes afin d'offrir à toute personne un accès égal à la communication. Le gouvernement du Manitoba reconnaît également la langue des signes québécoise (LSQ) et les langues des signes autochtones utilisées partout au Canada.

Formats accessibles substitués

Renseignements fournis ou présentés d'une autre manière qu'à l'origine pour éliminer une barrière. Il peut s'agir de gros caractères, de formats audio et électroniques enregistrés, de braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Dispositifs d'assistance

Les dispositifs d'assistance désignent les outils, technologies ou équipements utilisés par les personnes handicapées pour accomplir des tâches, accéder à des services ou communiquer plus efficacement. Ces dispositifs favorisent l'autonomie et éliminent les barrières dans les environnements de service à la clientèle. Parmi les exemples de dispositifs d'assistance, on peut citer les fauteuils roulants, les déambulateurs, les cannes, les appareils auditifs, les systèmes FM, les lecteurs d'écran, les loupes, les tableaux de communication, les appareils de synthèse vocale et le matériel ou les logiciels informatiques adaptés.

Barrières

Une barrière est tout ce qui interagit avec un handicap d'une manière qui peut empêcher une personne de participer pleinement, efficacement et de façon égale à la vie en société.

Environnement bâti

L'environnement bâti englobe tous les éléments physiques d'un espace, tels que les entrées, les toilettes, les couloirs et les salles de réunion. En vertu de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, l'environnement bâti doit être entretenu et accessible de façon à pouvoir être utilisé comme prévu. Si une caractéristique d'accessibilité permettant d'éliminer les barrières n'est pas disponible, un avis doit être fourni. Cet avis doit inclure des informations sur les raisons pour lesquelles la caractéristique n'est pas disponible, la date à laquelle elle sera à nouveau opérationnelle et les autres moyens d'accéder aux biens ou services.

Communication

Échange de renseignements entre au moins deux parties, chaque partie étant une personne ou une entité.

Activité publique

Une activité publique comprend toute réunion publique, toute audience publique ou tout processus de consultation exigé par la loi. Le gouvernement du Manitoba, les universités et les collèges, les offices de la santé, les villes et les divisions scolaires sont tous tenus de rendre accessibles toutes les activités publiques organisées conformément à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.

Mesures d'adaptation raisonnables

Les mesures d'adaptation raisonnables désignent les ajustements ou modifications destinés à garantir que les personnes handicapées ou présentant d'autres caractéristiques protégées par le Code des droits de la personne, telles que l'âge ou la race, bénéficient de l'égalité des chances et ne font l'objet d'aucune discrimination. Ces mesures d'adaptation sont destinées à éliminer les barrières et à fournir l'aide nécessaire afin que toute personne puisse avoir un accès égal aux biens et aux services.

Animal d'assistance

Selon le Code des droits de la personne (Manitoba), il s'agit d'un animal dressé pour aider une personne handicapée. Le travail ou les tâches que les animaux d'assistance effectuent doivent être directement liés au handicap de la personne. Un animal qui apporte du réconfort et de la compagnie, mais qui n'est pas dressé pour aider une personne relativement à son handicap, n'est pas un animal d'assistance.

Interprète en langue des signes

Un interprète en langue des signes est une personne qui traduit de l'anglais vers la langue des signes, en utilisant des gestes et des expressions corporelles. Les services d'interprète sont essentiels pour que les personnes sourdes et les personnes entendant qui ne connaissent pas la langue des signes puissent communiquer avec exactitude.

Personne de confiance

Une personne de confiance est quelqu'un qui accompagne une personne handicapée et lui apporte son aide lorsque cela est nécessaire. Cet accompagnateur aidera la personne handicapée à obtenir, à utiliser ou à recevoir un bien ou un service fourni par une organisation. Il peut également aider la personne handicapée à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins médicaux.

Préjudice indu

Le concept de préjudice indu est lié au concept de mesures d'adaptation raisonnables. Il incombe aux organisations de fournir des mesures d'adaptation raisonnables, y compris de payer les frais qui découlent des mesures prises, à moins que cela n'entraîne un préjudice indu. Il y a préjudice indu lorsque les mesures d'adaptation entraînent des coûts extrêmement élevés ou des risques importants en matière de santé et de sécurité. Les petits inconvénients, les préférences et certains frais ne constituent généralement pas un préjudice indu.

Conception visant un usage universel

Se dit d'une conception qui vise à rendre les espaces et les objets sécuritaires, faciles à utiliser et pratiques pour tous. Elle réunit un grand nombre de concepts, notamment en conception de produits, d'espaces et d'environnements, de manière à offrir un accès qui respecte toutes les capacités.

Coordonnées

Si vous avez des questions ou si vous désirez obtenir ces renseignements dans un autre format, veuillez communiquer avec le Bureau de l'accessibilité du Manitoba :

Bureau de l'accessibilité du Manitoba

240, avenue Graham, bureau 630

Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Numéro de téléphone : 204 945-7613 **ou sans frais** : 1 800 282-8069, poste 7613

Courriel : MAO@gov.mb.ca

Site Web : AccessibilityMB.ca

Si vous avez des questions au sujet de la conformité, veuillez communiquer avec le Bureau chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité :

Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité

114, rue Garry, 2e étage

Winnipeg (Manitoba) R3C 4V4

Numéro de téléphone : (204) 792-0263

Courriel : AccessibilityCompliance@gov.mb.ca

Version 1.0 – Novembre 2025