



Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle est entrée en vigueur au Manitoba. Les entreprises et les organismes seront tenus d'offrir un service à la clientèle accessible à tous les Manitobains.

Ce document est fourni à titre de renseignement seulement. Il ne contient pas de conseils juridiques et devrait être lu en parallèle avec les règlements en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.



L'accessibilité signifie que les personnes, quelles que soient leurs capacités, ont la possibilité de participer pleinement à la vie de tous les jours.

Table des matières

L'accessibilité nous est bénéfique à tous	5
Un bon service attire davantage de clients	5
Qu'est-ce que la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?	6
Quelles sont les barrières dans le domaine du service à la clientèle?	8
Qui doit respecter la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?.....	11
Quand les entreprises et les organismes doivent-ils respecter cette norme?	11
Que doivent faire les entreprises et les organismes pour respecter cette norme?	14
Exigences additionnelles.....	16
Servir les personnes handicapées : comment puis-je aider?.....	18
Comprendre la loi.....	21



Les barrières à l'accès ne concernent pas que les personnes handicapées. Bon nombre de personnes se heurtent à ces obstacles.

L'accessibilité nous est bénéfique à tous

Améliorer l'accessibilité est non seulement la bonne chose à faire, c'est aussi intelligent. Souvent, ce qui est bénéfique aux personnes handicapées l'est aussi pour les autres.

Presque tous les Manitobains ont un handicap, connaissent une personne handicapée ou auront un handicap dans les années à venir.

Un bon service attire davantage de clients

Au Canada, on estime que les personnes qui sont victimes de barrières ont un pouvoir d'achat annuel d'environ 40 milliards de dollars. Comme tout le monde, elles font des affaires, magasinent et se déplacent avec leurs amis et leur famille dans nos communautés. En apprenant comment éliminer les barrières, les organismes peuvent fidéliser leur clientèle et améliorer la prestation de services pour tout le monde.

Le saviez-vous?

- Les barrières à l'accessibilité sont une réalité quotidienne pour plus de 200 000 Manitobains.

Qu'est-ce que la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?

En 2015, le gouvernement du Manitoba a présenté la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, la première norme de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*. Les normes d'accessibilité sont les éléments de base de cette loi. Elles seront présentées progressivement afin de favoriser la compréhension et d'aider à la planification dans les entreprises concernées.

Un service à la clientèle accessible signifie que les organismes et les entreprises fournissent des produits et des services d'une manière efficace, juste et respectueuse, et ce, à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités. Souvent, cela ne coûte rien.

En prenant conscience de ces barrières et en les éliminant, on offre de nouvelles possibilités aux personnes ayant toutes sortes d'incapacités, qu'il s'agisse, entre autres, d'une incapacité physique, visuelle ou auditive, d'une déficience mentale ou développementale, ou de troubles d'apprentissage.

Le saviez-vous?

- Au Manitoba, le revenu annuel total de toutes les personnes handicapées est de plus de quatre milliards de dollars.



On entend par « barrière à l'accessibilité » tout ce qui empêche partiellement ou totalement une personne de recevoir de l'information, des services et des biens et d'avoir accès à des lieux ou à des activités. Les barrières comportementales peuvent être les plus difficiles à éliminer.

Quelles sont les barrières dans le domaine du service à la clientèle?

- Les barrières **comportementales** sont des convictions qui limitent l'accès à des possibilités offertes aux personnes handicapées. Les stéréotypes et les suppositions font partie de ces barrières comportementales. Penser que les personnes qui ne peuvent pas communiquer verbalement n'ont rien à dire serait un exemple de barrière comportementale. Penser que les personnes qui ne peuvent pas communiquer verbalement n'ont rien à dire est un exemple de barrière.
- Les barrières **physiques et architecturales** sont des éléments d'un édifice ou d'un lieu qui causent des difficultés à des personnes handicapées. Il peut s'agir d'une allée de supermarché trop étroite pour une personne utilisant une marchette, ou d'une aire de stationnement ne disposant pas de places réservées aux personnes handicapées.
- Les barrières **qui bloquent la communication ou l'échange de renseignements** empêchent les personnes de comprendre facilement de l'information, par exemple, des panneaux qui prêtent à confusion ou une écriture trop petite.



Le saviez-vous?

- Les personnes handicapées canadiennes dépensent chaque année 13,6 milliards de dollars pour voyager et cherchent activement des destinations accessibles.

- Les barrières **technologiques** sont souvent liées à l'information et à la communication. La technologie devrait améliorer l'expérience des utilisateurs. Mais elle peut aussi engendrer de nouvelles barrières. Un exemple est un site Web qui n'est pas accessible aux personnes aveugles utilisant un logiciel de lecture à l'écran.
- Les barrières **systemiques** sont des politiques, des pratiques et des procédures qui discriminent les personnes handicapées, par exemple, l'application des politiques concernant les animaux de compagnie aux animaux d'assistance.

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

La norme s'applique aux organismes publics, privés et sans but lucratif qui comptent au moins un employé. Elle s'applique aussi aux tierces parties telles que les consultants et les entrepreneurs.

Quand les entreprises et les organismes doivent-ils respecter cette norme?

Certains secteurs disposent de plus de temps pour se conformer à la norme de service à la clientèle. Le délai à respecter dépend du secteur dans lequel vous travaillez.

Gouvernement du Manitoba

Le gouvernement du Manitoba et ses ministères ont jusqu'au mois de **novembre 2016**, soit un an après l'entrée en vigueur de la norme, pour se conformer à la *Loi*. Cela permettra au gouvernement de faire preuve d'un solide leadership.

Organismes du secteur public

Les organismes du secteur public ont jusqu'au mois de **novembre 2017**, soit deux ans après l'entrée en vigueur de la norme, pour appliquer celle-ci. Ainsi, ils peuvent continuer à préparer le plan d'accessibilité requis par la *Loi*.

Le secteur public comprend les sociétés d'État, les offices régionaux de la santé, les collèges, les universités, les divisions scolaires, les municipalités et les organismes, les conseils d'administration et les commissions du gouvernement.

Organismes du secteur privé et sans but lucratif

Les organismes du secteur privé et sans but lucratif ont jusqu'au mois de **novembre 2018**, soit trois ans après l'entrée en vigueur de la norme, pour appliquer celle-ci. Ainsi, ces organismes disposent de plus de temps pour se mettre en conformité avec la norme.

Le secteur privé comprend les entreprises et les autres compagnies privées tels les magasins, les restaurants, les hôtels, les bars, les centres des congrès, les organismes de bienfaisance, les lieux de culte et les organismes sans but lucratif.



Le saviez-vous?

- La proportion de personnes handicapées augmente avec l'âge. Le taux est de 5 % chez les Manitobains âgés de 15 à 24 ans, de 15 % pour le groupe des 35 à 64 ans et de presque 40 % chez les 65 ans et plus.

Que doivent faire les entreprises et les organismes pour respecter cette norme?

Cette norme comprend un certain nombre d'exigences légales. Les organismes et les entreprises ayant au moins un employé doivent mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui permettront notamment :

- de veiller à ce que la **communication** avec une personne victime d'une barrière se fasse de manière à éliminer la barrière, par exemple en utilisant des polices faciles à lire et un langage simple;
- de favoriser l'utilisation de **dispositifs d'assistance** afin d'éliminer les barrières ou de les réduire. N'imposez pas de frais pour l'utilisation sur place de ces dispositifs, comme la technologie d'aide à l'audition, la vidéo descriptive ou les fauteuils roulants;
- d'encourager les **personnes de confiance** à entrer sur les lieux et à demeurer avec votre client. Évitez d'imposer des frais pour la personne de confiance si possible, ou prévenez votre client qu'elle devra payer des frais d'entrée;
- d'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;

- d'établir un **plein accès** aux biens ou aux services, pour que tout le monde en profite de la façon prévue, par exemple en éliminant les boîtes ou les autres objets qui obstruent les couloirs;
- d'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;
- de prévoir un mécanisme permettant de recevoir une rétroaction et d'y répondre, et comprenant les mesures à prendre en cas de plainte. Fournissez au public les renseignements concernant le processus de **rétroaction** sur les lieux que vous occupez et sur votre page Web et offrez-les en d'autres formats;
- de faire en sorte que les employés reçoivent une **formation** axée sur le service aux personnes victimes des barrières. Tous ceux qui participent à la mise en œuvre de politiques et de pratiques, ou qui en sont responsables, devraient participer.

Exigences additionnelles

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

- donner avis des événements de manière accessible;
- organiser les événements dans un lieu qui leur soit accessible;
- les aviser qu'elles peuvent demander l'aide dont elles ont besoin.

Les organismes du secteur public, les entreprises et les organismes comptant au moins 20 employés doivent :

- consigner par écrit toutes les politiques, pratiques et procédures visant à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes victimes des barrières;
- informer les clients que ces documents peuvent leur être fournis sur demande.

Ces organismes doivent consigner par écrit :

- les politiques générales, les pratiques et les procédures concernant la fourniture de biens ou de services aux personnes victimes de barrières;
- les mesures à prendre lorsque certains services ou certaines installations sont temporairement inaccessibles;
- le plan de formation des employés;
- une description du mécanisme de rétroaction.



Le saviez-vous?

- La plupart des handicaps sont invisibles.

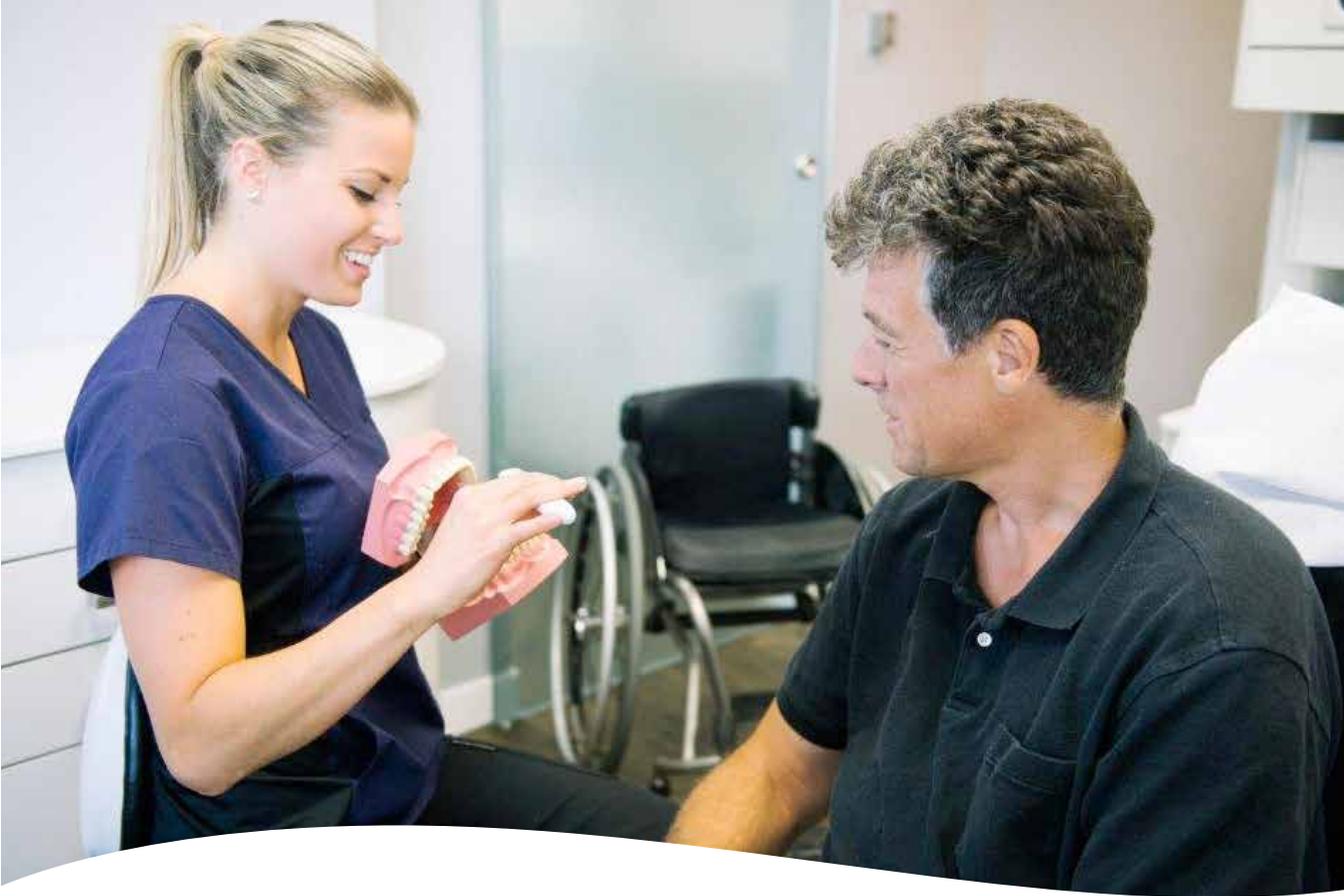
Servir les personnes handicapées : comment puis-je aider?

Se conformer à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle peut être aussi simple que de demander :

« Comment puis-je aider? »

Voici quelques conseils généraux qui vous permettront de communiquer et d'interagir de manière respectueuse avec les personnes victimes de barrières :

- efforcez-vous d'éliminer la barrière au lieu d'essayer de déterminer l'incapacité;
- évaluez diverses approches afin de rendre la communication accessible, en fonction de la situation et des besoins de la personne, par exemple, gardez un bloc-notes à portée de main;
- informez le public que les renseignements sont offerts dans d'autres formats sur demande, par exemple, les versions électroniques ou à gros caractères;
- utilisez un langage respectueux. Parlez de quelqu'un comme d'une personne handicapée, et non d'un handicapé;



Que pouvez-vous faire? Il suffit de demander :
« Comment puis-je aider? »

- évitez de faire des suppositions. Demandez plutôt comment vous pourriez aider. Beaucoup d'incapacités ont des caractéristiques similaires et vos suppositions pourraient être erronées;
- rappelez-vous qu'une personne âgée peut être victime des mêmes barrières qu'une personne ayant un handicap permanent sans qu'elle se considère comme une personne handicapée.

Comprendre la loi

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* est entrée en vigueur en 2013. Elle a pour but de fournir un processus simple et proactif visant à prévenir et à éliminer les barrières qui empêchent les gens de participer pleinement à la vie de tous les jours. Au fil du temps, cinq normes d'accessibilité deviendront des règlements.

Après la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, le Manitoba élaborera, mettra en œuvre et fera appliquer des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- l'emploi;
- l'information et la communication;
- le cadre bâti, qui peut inclure des parcs, des trottoirs, des bordures de trottoir ou la chaussée;
- le transport.

Ces normes d'accessibilité permettent de déterminer les mesures que doivent prendre les entreprises et les organismes au Manitoba, ainsi que le délai à respecter.

La *Loi* s'appuie sur les exigences du *Code des droits de la personne* du Manitoba pour créer une solution manitobaine visant à éliminer les barrières. L'objectif de la *Loi* est que tous les Manitobains, quelles que soient leurs capacités, atteignent leur plein potentiel.

Le Code des droits de la personne du Manitoba

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle exige que la formation du personnel comprenne les droits et les responsabilités énoncés dans le *Code des droits de la personne* du Manitoba. Le *Code* a préséance sur toute autre loi, sauf indication contraire dans ladite loi.

La définition de discrimination dans le *Code* comprend un manquement qui consiste à ne pas répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux de particuliers ou de groupes, comme des personnes ayant une déficience mentale ou physique.

« Répondre de façon raisonnable » signifie modifier une règle ou un espace physique, et permettre de changer la manière dont les choses sont généralement faites. Les organismes doivent avoir une politique en place pour évaluer si l'on a répondu au besoin de façon raisonnable. Si un fournisseur ne peut pas répondre à une demande, que ce soit intégralement ou partiellement, il doit prouver que cela entraînerait un préjudice excessif à l'organisme.

Ressources

Rendez-vous sur le site www.AccessibiliteMB.ca pour consulter les renseignements les plus récents sur les dispositions législatives relatives à l'accessibilité au Manitoba, y compris :

- les mises à jour sur les normes et les délais accordés pour se conformer à ces dernières;
 - les guides, les outils et les conseils permettant de rendre votre organisme accessible;
 - plus d'information concernant la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.
-

La présente publication est offerte dans d'autres formats sur demande.

Coordonnées

Communiquez avec nous pour toute question ou préoccupation ou pour demander des renseignements dans un autre format.

Bureau des personnes handicapées

240, avenue Graham, bureau 630

Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Téléphone : 204 945-7613

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Courriel : dio@gov.mb.ca

Site Web : www.AccessibiliteMB.ca

Participez à la conversation de #AccessibleMB sur Twitter & Facebook

Cette brochure a été adaptée avec la permission de l'Imprimeur de la Reine, Ontario.

Available in English

Révision : avril 2016



BUREAU DES
personnes
handicapées

Manitoba 