

Foire aux questions

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

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

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle est le premier règlement d'application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, visant à améliorer l'intégration et l'accessibilité au Manitoba.

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle décrit ce que les organismes doivent faire, et dans quel délai, pour fournir des biens et des services d'une manière accessible à tous les Manitobains, y compris les personnes handicapées.

2. Dois-je respecter la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?

Si votre entreprise ou votre organisme à but non lucratif fournit des biens et des services et compte un employé ou plus, vous devez vous conformer à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.

- **Les entreprises** comprennent les magasins, les restaurants, les hôtels et les fournisseurs de services professionnels, comme les services juridiques ou de soins de santé.
- **Les organismes sans but lucratif** comprennent les organismes de bienfaisance, les syndicats, les lieux de culte, les organismes communautaires et les associations de membres.

Pour plus de renseignements, notamment sur la façon de se conformer à la loi, veuillez consulter le Guide de l'employeur sur la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et les Conseils aux employés.

Si vous êtes un **organisme du secteur public**, vous devez également vous conformer à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle ainsi qu'à des exigences additionnelles. Les organismes du secteur public comprennent les municipalités, les offices régionaux de la santé, les divisions scolaires, les universités, les collèges, les sociétés de la Couronne et les organismes, commissions et conseils publics. Pour plus de renseignements sur les exigences pour le secteur public, veuillez consulter la page Le secteur public.

3. Qu'entend-on par « clientèle » dans le présent règlement?

La clientèle est l'ensemble des personnes qui pourraient chercher à obtenir des biens ou des services, ou à en bénéficier, peu importe qu'elles les aient payés ou non. Le règlement s'applique à tous les clients, bénéficiaires de services et membres, quel que soit le terme utilisé pour les décrire.

4. Comment le gouvernement du Manitoba surveillera-t-il l'observation des dispositions législatives?

Un cadre de conformité du Manitoba présentera diverses mesures pour surveiller l'observation des dispositions législatives. Nous continuerons de contribuer à l'éducation et à la prestation d'activités traditionnelles de conformité, comme les audits.

Le gouvernement du Manitoba prévoit d'amorcer les activités de vérification de l'observation des dispositions législatives relatives à la première norme au cours de l'exercice 2019-2020.

5. Qu'est-ce qu'un animal d'assistance?

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle utilise la définition d'animal d'assistance qui figure dans le Code des droits de la personne (le Code).

Dans le Code, un animal d'assistance est un « animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide relative à celle-ci ».

Un animal d'assistance aide une personne relativement à diverses incapacités. L'aide qu'il offre est parfois évidente, p. ex. un chien qui guide une personne aveugle ou qui tire une personne en fauteuil roulant.

Mais il peut également aider une personne ayant un handicap moins évident ou visible. Par exemple, il peut être dressé pour aider une personne malentendante, autiste ou ayant un trouble de stress post-traumatique. Les animaux d'assistance peuvent également avertir les

maîtres de leur état de santé ou leur rappeler de prendre des médicaments.

Un animal qui apporte du réconfort et de la compagnie mais qui n'est pas dressé pour aider une personne relativement à une incapacité **n'est pas** un animal d'assistance.

Comment savoir s'il s'agit d'un animal d'assistance et non pas de compagnie?

Si vous ne savez pas s'il s'agit bien d'un animal d'assistance, vous pouvez demander :

- Est-ce que cet animal est dressé pour aider relativement à une incapacité?
- N'oubliez pas que le maître ne devrait pas avoir à fournir de diagnostic ou de renseignements médicaux personnels.

Souvent, mais pas toujours, un animal d'assistance porte une veste ou un harnais. En cas de doute, vous pouvez demander plus de renseignements. N'oubliez pas d'être respectueux lorsque vous posez vos questions. Le maître n'a pas à fournir son diagnostic ni ses renseignements médicaux personnels.

Certains maîtres sont munis de documents (comme une lettre, une note ou une formule) délivrés par un professionnel de la santé, un fournisseur de soins ou un dresseur d'animaux d'assistance réglementés qui indiquent qu'ils ont besoin de l'animal en raison d'une incapacité.

Vous pouvez envisager de demander des documents seulement lorsque l'aide fournie par l'animal n'est pas évidente.

Au Manitoba, il n'y a pas d'identification ou de certification normalisée des animaux d'assistance. Par conséquent, tout animal présenté comme ayant été dressé, y compris par son propriétaire, afin de fournir de l'aide à une personne handicapée, peut être considéré comme un animal d'assistance en vertu du Code des droits de la personne du Manitoba. Veuillez consulter le guide Discrimination envers les personnes handicapées qui ont recours à un animal d'assistance de la Commission des droits de la personne du

Manitoba ou la feuille de renseignements : Les animaux d'assistance et le Code des droits de la personne.

Si un animal d'assistance aboie, gémit, ou s'éloigne, vous pouvez demander à son maître de le contrôler. Si l'animal d'assistance continue à mal se comporter, vous pouvez demander à son maître de quitter les lieux avec son animal.

Pour en savoir plus sur les animaux d'assistance, veuillez consulter le site Web de la Commission des droits de la personne du Manitoba, notamment les lignes directrices et la feuille de renseignements.

6. Suis-je tenu de rénover mon bâtiment en raison de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?

Non. En vertu de la norme, vous devez veiller à ce que les caractéristiques d'accessibilité existantes – soutiens et structures dans l'espace physique – soient en bon état pour que les gens puissent les utiliser.

Par exemple, s'assurer que l'accès aux rampes, aux ascenseurs et aux salles de toilettes accessibles existant est dégagé et que les portes automatiques fonctionnent convenablement.

7. Dois-je rendre les événements publics accessibles aux personnes handicapées?

En vertu de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, les organismes du secteur public (sauf les petites municipalités) doivent rendre les événements publics accessibles :

- en annonçant les événements d'une manière accessible;
- en les organisant dans un lieu accessible;
- en faisant savoir au public qu'on peut demander des mesures d'adaptation liées à l'accessibilité.

On encourage les entreprises, les organismes à but non lucratif et les petites municipalités à faire de même.

Pour en savoir plus sur l'organisation d'événements accessibles, veuillez consulter les pages Web [Comprendre l'accessibilité](#) et [Outils à l'appui de l'accessibilité](#).

8. Comment puis-je offrir un service à la clientèle accessible si mon immeuble n'est pas accessible?

Si un immeuble n'est pas accessible aux personnes handicapées, on peut tout de même leur offrir des services accessibles en cherchant d'autres façons de faire. Si une personne a besoin d'une consultation, vous pouvez la rencontrer dans un autre endroit; ou si elle achète un produit, on peut le lui livrer.

9. Qu'arrive-t-il lorsqu'une autre compagnie ou un autre entrepreneur fournit des services à notre place?

Vos politiques, vos pratiques et vos mesures s'appliquent aux tierces parties que vous employez, tels les consultants et les autres entrepreneurs. Si vous reprenez les services d'un organisme qui compte au moins un employé, cet organisme doit avoir ses propres politiques d'accessibilité.

10. Que signifie l'expression « répondre de façon raisonnable » et comment s'applique-t-elle au service à la clientèle?

Adopter une mesure d'adaptation raisonnable signifie modifier une règle, une politique ou un espace physique afin de changer la manière dont les choses sont généralement faites. Dans la plupart des cas, les mesures d'adaptation raisonnables pour le service à la clientèle sont simples et abordables.

Prenons l'exemple suivant :

Vous demandez généralement à vos clients de prendre un billet et d'attendre jusqu'à ce que vous appelez leur numéro avant de les aider. Vous adoptez une mesure d'adaptation raisonnable pour les clients en ajoutant un indice visuel à ce processus. En plus d'appeler un numéro, vous l'affichez.

Pour en savoir plus sur les mesures d'adaptation raisonnables, veuillez consulter le site Web de la Commission des droits de la personne du

Manitoba, notamment la politique sur les mesures d'adaptation raisonnables liées à l'incapacité et les lignes directrices pour les services de tourisme d'accueil.

11. Mon organisme peut-il faire payer des frais à une personne handicapée pour les coûts additionnels liés à l'offre d'un service à la clientèle accessible?

Oui, un organisme peut faire payer des frais à une personne handicapée pour les coûts additionnels liés à l'offre d'un service à la clientèle accessible.

Cependant, ces frais ne doivent être imposés à une personne handicapée que si l'organisme ne peut pas raisonnablement répondre autrement aux besoins de cette personne. Un organisme doit essayer de travailler avec la personne qui fait la demande de mesures d'adaptation afin de trouver un autre moyen de fournir un service à la clientèle sans coûts additionnels pour cette personne. Les mesures prises par un organisme doivent être compatibles avec les objectifs et les principes de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et les obligations s'y rattachant, y compris l'obligation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables en vertu du Code des droits de la personne.

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

1. Qu'est-ce que la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains?

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (LAM) est une loi provinciale qui est entrée en vigueur en décembre 2013. Elle reconnaît que des barrières physiques, comportementales et systémiques empêchent les Manitobains handicapés de se rendre à des endroits, d'utiliser des services, et de trouver et de conserver un emploi. En vertu de cette loi, les organismes sont tenus de reconnaître et de supprimer les barrières ainsi que de prévenir leur création afin d'assurer l'accessibilité pour tous.

2. Quelles répercussions a cette loi sur mon organisme?

Le Manitoba élaborera cinq normes d'accessibilité (dispositions réglementaires) en vertu de la Loi afin de contribuer à la mise en œuvre de changements efficaces au Manitoba.

Il y aura des normes dans cinq domaines importants de la vie quotidienne, à savoir : le service à la clientèle, l'emploi, l'information et les communications, les lieux publics et le transport.

Chaque norme décrit des exigences particulières pour les organismes du secteur public, privé et sans but lucratif à qui il incombe de supprimer les barrières. Les échéanciers pour se conformer aux normes varieront en fonction du secteur dont votre organisme fait partie.

Avec ces normes, la Loi contribuera à garantir l'amélioration de l'intégration et de l'accessibilité pour tous.

3. Quelle est la définition d'incapacité dans la Loi?

Au lieu de se focaliser sur l'incapacité, la Loi exige de porter l'attention sur la reconnaissance et la suppression des barrières à l'accessibilité ainsi que sur la prévention de leur création. Les barrières empêchent partiellement ou totalement les personnes d'avoir accès à des biens, à des services ou à des établissements, et non pas leur incapacité.

De nombreuses incapacités sont invisibles ou cachées, ce qui fait que les autres personnes ne les remarquent pas immédiatement. Autrement dit, les autres personnes peuvent ne pas savoir qui est victime des barrières.

Près de un Manitobain sur quatre vit avec un handicap. La plupart des Manitobains seront un jour ou l'autre victimes des barrières à l'accessibilité. La Loi permettra d'améliorer la vie de quiconque est victime des barrières, y compris les personnes ayant une incapacité.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la page [Les barrières à l'accessibilité](#).

4. Quelles sont les barrières à l'accessibilité?

Les barrières à l'accessibilité sont des obstacles qui font qu'il est plus difficile pour les personnes ayant une incapacité de participer pleinement aux activités de la vie quotidienne. De telles barrières peuvent être présentes dans votre organisme et empêcher des personnes handicapées

de faire des achats, de participer à des activités ou de trouver de l'information sur vos biens ou vos services.

Pour en savoir plus sur les différentes sortes de barrières, veuillez consulter la page [Les types de barrières](#).

5. La Loi m'oblige-t-elle à rénover mon immeuble?

Non. La Loi n'établit **pas** d'exigence en matière de construction ou de rénovation. Les normes d'accessibilité en vertu de la Loi ne feront pas double emploi avec le Code du bâtiment du Manitoba pour ce qui est des nouvelles constructions et des rénovations importantes. Elles ne contrediront pas le Code et n'auront pas de répercussions sur celui-ci.

La norme d'accessibilité pour le cadre bâti mettra l'accent sur les espaces publics comme les trottoirs, les routes et les parcs.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Code du bâtiment du Manitoba, veuillez consulter le site Web [Inspection et services techniques](#).

6. Qu'est-ce que l'offre d'accès?

L'offre d'accès est une manière proactive de dire au public que vos biens et vos services sont accessibles à tous. Par exemple, de nombreux ministères du gouvernement du Manitoba ont un écriteau sur le comptoir à cet effet.

How can we help?

We can offer service in different ways.



Comment pouvons-nous aider?

Nous pouvons vous fournir des services de différentes manières.

Figure 1 : Écriteau d'offre d'accès avec des symboles

Un autre exemple d'offre d'accès est l'avis dans les publications indiquant « disponible en d'autres formats, sur demande » avec des coordonnées pour que les gens sachent où présenter leur demande.

7. Est-ce que l'observation de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains protège mon entreprise ou mon organisme contre les plaintes relatives aux droits de la personne?

Non. Bien que le fait de prendre des mesures d'inclusion proactives soit toujours un signe favorable de l'importance qu'une entreprise ou un organisme accorde à la question, ces mesures n'éliminent pas la possibilité de discrimination aux termes du Code des droits de la personne (Manitoba). Le Code des droits de la personne prévaut sur toutes les autres lois provinciales, sauf indication contraire.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou demander le document en d'autres formats :

Consultez le site **AccessibilitéMB.ca** ou communiquez avec les organismes suivants :

Bureau de l'accessibilité du Manitoba
240, avenue Graham, bureau 630
Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7
Tél. : 204 945-7613 (à Winnipeg)
Sans frais : 1 800 282-8069 poste 7613 (à l'extérieur de Winnipeg)
Télééc. : 204 948-2896
Courriel : MAO@gov.mb.ca

Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité
Courriel : accessibilitycompliance@gov.mb.ca

Pour en savoir plus, veuillez consulter le [Guide de l'employeur](#) et le [Règlement sur les normes de service à la clientèle](#).

Avis de non-responsabilité : Le présent document ne contient pas de conseils juridiques et devrait être lu en parallèle avec les règlements pris en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.