

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, qui vise 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 me conformer aux exigences de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle?

Si votre entreprise ou votre organisme sans but lucratif fournit des biens et des services et compte un employé ou plus, vous devez vous conformer aux exigences de 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 églises, les organismes communautaires et les associations.

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 aux exigences de la norme d'accessibilité pour le service à

la clientèle, entre autres choses. Les organismes du secteur public comprennent les municipalités, les offices régionaux de la santé, les divisions scolaires, les universités, les collèges, les sociétés d'État et les organismes, commissions et conseils publics. Pour plus de renseignements sur les exigences pour le secteur public, veuillez consulter la page portant sur le secteur public.

3. Qu'entend-on par « clientèle » en vertu de la norme?

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. La norme s'applique aux clients, aux personnes qui reçoivent des services, aux membres d'organismes et à toute autre façon de décrire les personnes qui cherchent à obtenir des biens ou des services.

4. Comment le gouvernement du Manitoba saura-t-il que les exigences de la norme sont respectées?

Un document du Manitoba dressera une liste des activités qui permettra au gouvernement de savoir quand les organismes se conforment aux exigences de la norme. Nous continuerons à informer les organismes de ce qu'ils doivent faire pour répondre aux exigences de la norme qui comprendront des activités de vérification.

Le gouvernement du Manitoba a amorcé ses activités de vérification de l'observation de 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 définit un animal d'assistance de la même manière que 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., guider une personne qui est aveugle ou tirer une personne en fauteuil roulant.

Les animaux d'assistance aident aussi des personnes dont l'incapacité n'est pas évidente. Par exemple, les animaux d'assistance peuvent être dressés pour aider les personnes malentendantes, autistes ou ayant un trouble de stress post-traumatique. Ils 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.

Si vous n'êtes pas certain qu'il s'agit d'un animal d'assistance, vous pouvez demander :

« Est-ce que cet animal est dressé pour fournir de l'aide relative à une incapacité? »

Rappelez-vous que le maître d'un animal d'assistance n'a pas à décrire son incapacité ou son état de santé.

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

Souvent, mais pas toujours, on reconnaît un animal d'assistance à son harnais ou à sa veste. En cas de doute, vous pouvez demander plus de renseignements. N'oubliez pas d'être respectueux lorsque vous posez vos questions.

De nombreux 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.

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](#).

7. Dois-je 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.

8. 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 sans but 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](#).

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

Si votre immeuble n'est pas accessible aux personnes handicapées, vous pouvez 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 peut-être la rencontrer dans un autre endroit. Si elle achète un produit, vous pouvez lui livrer.

10. 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 retenez les services d'un organisme qui compte au moins un employé, cet organisme doit avoir ses propres politiques d'accessibilité.

11. Qu'entend-on par adaptation raisonnable et quel est le rapport avec le 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 raisonnable pour le service à la clientèle sont simples et ne coûtent pas très cher.

Prenons l'exemple suivant :

Vous avez l'habitude de demander à vos clients d'attendre qu'on appelle leur numéro avant d'obtenir un service. Vous pourriez adopter une « mesure d'adaptation raisonnable » en ajoutant un signal visuel. En plus d'appeler les numéros, vous pouvez afficher le prochain numéro qui sera appelé pour que le client concerné sache qu'il sera le prochain servi.

Pour en savoir plus, 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](#).

12. 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?

Il incombe aux entreprises et aux organismes d'adopter des mesures d'adaptation raisonnable, y compris payer les frais qui découlent des mesures prises, tant qu'elles ne constituent pas une « contrainte excessive ». Le seuil de la contrainte excessive est atteint lorsqu'une mesure d'adaptation entraîne des coûts extrêmement élevés ou des risques importants pour la santé et la sécurité.

Les inconvénients, les préférences et certains frais ne constituent généralement pas une contrainte excessive.

Si une demande d'adaptation crée une contrainte excessive pour vous, vous devez tout de même explorer d'autres possibilités d'offrir un service à la clientèle accessible. Collaborez avec la personne qui fait la demande pour trouver une autre manière d'offrir le service à la clientèle.

Avec un peu de flexibilité, une ouverture d'esprit et une bonne communication, il est habituellement possible de trouver des solutions faciles et peu coûteuses permettant de répondre aux demandes d'adaptation.

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

Les normes concernent 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 auquel votre organisme appartient.

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. Ce sont les barrières qui 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.

Un Manitobain sur quatre est confronté à des barrières à l'accessibilité. La plupart des Manitobains feront face un jour ou l'autre à des obstacles qui limiteront leur 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, qui sera établie plus tard, mettra l'accent sur les *espaces publics* comme les trottoirs, les routes et les parcs.

Pour en savoir plus sur le Code du bâtiment du Manitoba, veuillez consulter la Section des codes et des normes du [Bureau du commissaire aux incendies](#).

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.



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

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

7. Si mon entreprise ou organisme se conforme à la norme d'accessibilité à l'emploi, sera-t-il protégé contre le dépôt de plaintes relatives aux droits de la personne?

Non. Bien que le fait de prendre des mesures d'inclusion 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](#) concernant 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.