

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

Le Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle était la première norme établie en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Cette norme oblige toutes les organisations manitobaines comptant au moins un employé (y compris les entreprises) à mettre en place des pratiques et des exigences de formation pour améliorer le service à la clientèle et fournir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées.

## Exigences :

- répondre aux besoins de communication de la clientèle ou des membres;
- permettre l'utilisation de dispositifs d'assistance comme les fauteuils roulants, les déambulateurs et les bonbonnes d'oxygène;
- accueillir les personnes de confiance, qui sont là pour aider, et fournir un préavis s'il y a des frais pour les personnes de confiance;
- accueillir les personnes accompagnées d'un animal d'assistance;
- veiller à l'entretien des mesures d'accessibilité mises en place (rampes d'accès, allées larges et dégagées);
- informer la clientèle lorsque des caractéristiques d'accessibilité et des services permettant l'accessibilité ne sont pas disponibles;
- inviter la clientèle à fournir des commentaires, documenter les mesures prises en réponse à ceux-ci et les mettre à la disposition de la clientèle sur demande;
- former tout le personnel et les bénévoles relativement au service à la clientèle accessible, y compris les mesures d'adaptation raisonnables prévues par le Code des droits de la personne (Manitoba);
- les organisations du secteur public doivent également rendre les événements publics accessibles;
- les organisations du secteur public et les grandes organisations du secteur privé comptant 50 employés ou plus sont également tenues de documenter leurs politiques sur le service à la clientèle et de fournir un avis indiquant que celles-ci sont disponibles sur demande.

## Dates limites pour la mise en conformité

La norme d'accessibilité au service à la clientèle a été promulguée en **novembre 2015**. Toutes les organisations manitobaines comptant un ou plusieurs employés devaient s'y conformer avant **novembre 2018**.

Ce document ne constitue pas un avis juridique. Il ne remplace pas le contenu du Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle ni celui de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. En cas de conflit entre ce document de formation et le Règlement ou la Loi, ce sont ces deux derniers textes qui prévalent.

**Pour en savoir plus sur la norme d'accessibilité au service à la clientèle et accéder à des ressources, consultez [AccessibiliteMB.ca](https://www.accessibiliteMB.ca)**

