

Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

*Document de travail sur la
proposition initiale de norme de
service à la clientèle*

**17 avril 2014
Winnipeg (Manitoba)**

La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* a reçu la sanction royale le 5 décembre 2013 et est entrée en vigueur le même jour. La *Loi* fournira un processus clair et proactif visant à supprimer les barrières qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement et à prévenir la création de celles-ci. Dans le cadre des nouvelles mesures législatives, des normes d'accessibilité seront élaborées pour supprimer les barrières à l'accessibilité qui ont un impact majeur sur la vie quotidienne des personnes handicapées dans les cinq domaines suivants : le service à la clientèle, l'information et la communication, les transports, l'emploi, et le cadre bâti. La norme de service à la clientèle s'applique au gouvernement provincial, au secteur public élargi, ainsi qu'au secteur privé et aux organisations à but non lucratif du Manitoba.

Les normes d'accessibilité sont établies dans les règlements pris en vertu de la *Loi*. Elles s'appliquent aux secteurs public et privé dans les cinq domaines ciblés. Les normes visent à reconnaître et à supprimer les barrières ayant trait aux biens, aux services, aux installations et à d'autres domaines ainsi qu'à prévenir la création de ces barrières. L'élaboration de normes se fera selon un processus de vastes consultations avec les personnes handicapées, les organismes responsables de supprimer des barrières et le grand public. La ministre a indiqué que les services à la clientèle seraient le premier domaine prioritaire pour ce qui est de l'élaboration de normes.

Le Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle vous prie de lui envoyer vos commentaires sur sa proposition initiale de norme de service à la clientèle. Il vous invite à préparer des observations écrites et des mémoires concernant l'ébauche de norme présentée ci-après.

Bureau des personnes handicapées
240, avenue Graham, bureau 630
Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7
Courriel : access@gov.mb.ca

Site Web : www.gov.mb.ca/dio/index.fr.html
Téléphone : 204 945-7613
Numéro sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Le présent document vise à demander vos conseils et vos commentaires sur la proposition initiale de norme de service à la clientèle telle élaborée par le Comité. Veuillez envoyer vos commentaires d'ici le 15 juillet 2014 pour que nous les recevions avant la remise à la ministre des recommandations concernant une norme de service à la clientèle.

Contexte

Rôle d'un comité des normes

Le ministre responsable des Personnes handicapées dirige la mise en œuvre de la *Loi* et l'élaboration de normes d'accessibilité. Il peut mettre en place des comités d'élaboration de normes formés de membres représentatifs des personnes intéressées et possédant l'expertise technique nécessaire pour l'élaboration d'une norme particulière.

Ceux qui doivent respecter ces normes seront consultés et invités à offrir leurs commentaires quant à l'atteinte de ces normes. Nous visons à donner suffisamment de temps aux personnes responsables selon la norme pour planifier toute dépense connexe. Il est possible que certaines normes puissent être atteintes rapidement, et ce, à coût faible ou nul, tandis que d'autres pourraient prendre plusieurs années à atteindre. Les échéanciers seront fixés en collaboration avec les parties intéressées.

Conformément à la *Loi*, les comités d'élaboration des normes auront les responsabilités suivantes :

- faire des recommandations au ministre concernant les objectifs à long terme, les normes d'accessibilité projetées et l'échéancier de leur mise en œuvre (en tenant compte des considérations techniques, économiques et autres);

- définir en détail les personnes et les organismes qui devront être visés par les normes projetées;
- préparer les recommandations initiales concernant les normes d'accessibilité projetées afin que le public les examine durant une période précise établie dans les paramètres du Comité;
- tenir compte des commentaires reçus lors de l'examen public;
- remettre officiellement au ministre les recommandations quant aux normes d'accessibilité projetées, lesquelles pourront être modifiées si le ministre le juge indiqué.

Les normes d'accessibilité projetées du ministre seront ensuite publiées afin d'être commentées par le public pendant 60 jours. À la suite de l'examen des commentaires du public, le ministre recommandera les normes d'accessibilité au Conseil des ministres. Si celui-ci les approuve, elles deviendront des règlements sous le régime de la *Loi*.

Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle

Les membres du Conseil consultatif de l'accessibilité ont été nommés à l'automne 2011 par la ministre responsable des Personnes handicapées. En vertu de la *Loi*, le Conseil est chargé de faire des recommandations au ministre concernant l'élaboration de normes d'accessibilité. Il est composé de membres de la communauté des personnes handicapées et d'autres intervenants concernés, notamment de représentants du milieu des affaires et de municipalités. Puisque le service à la clientèle est le premier sujet d'élaboration de norme proposé, la ministre a convenu que le Conseil pouvait jouer le rôle du Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle. À ce titre, il appliquera sa compréhension approfondie de la loi et continuera à représenter des groupes d'intervenants clés.

Définition du service à la clientèle

L'accès aux services est quelque chose que nous tenons pour acquis, et pourtant cet accès peut présenter d'importants défis pour les quelque

200 000 personnes handicapées de la province. Outre les obstacles physiques évidents, il y a souvent des obstacles intangibles ou invisibles et subtils qui font partie de la difficulté d'accès. De manière non intentionnelle, par leurs comportements et leur manque de sensibilisation, les fournisseurs de services et leur personnel peuvent mettre en place des barrières auxquelles se heurtent les personnes handicapées.

Voici quelques façons d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées :

- Les organismes éliminent toute exigence ou toute règle d'admissibilité non nécessaire, par exemple le permis de conduire comme seule pièce d'identité acceptable. Cela supprime des barrières pour certaines personnes handicapées qui ne conduisent pas ou qui ne sont pas capables de conduire en raison de leur handicap.
- Les entreprises revoient leurs politiques et leurs procédures de service des clients et modifient celles qui excluent la participation des personnes handicapées ou la limitent.
- Les restaurants et les magasins de détail locaux veillent à ce que la musique d'ambiance ne soit pas trop forte. Une musique trop élevée crée une barrière pour les personnes handicapées malentendantes qui pourraient avoir de la difficulté à communiquer avec leurs proches.
- Un musée offre un guide d'expositions rédigé en langage clair pour que l'information soit accessible aux visiteurs ayant des troubles d'apprentissage.
- Un grand supermarché dispose de places de stationnement près de l'entrée pour ses clients handicapés. Le supermarché offre également un service de transport à l'auto pour ses clients handicapés qui ne peuvent transporter leurs emplettes eux-mêmes.

Les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents. Pour les connaître, il suffit parfois simplement de demander « Comment puis-je vous être utile? » et d'apporter quelques petits changements dans la façon

dont vous servez vos clients handicapés. Les personnes handicapées voyagent, magasinent, fréquentent l'école et font des activités avec leurs amis et leur famille dans les collectivités de l'ensemble du Manitoba. En apprenant comment servir les personnes handicapées, le personnel des entreprises peut attirer davantage de clients, fidéliser sa clientèle et améliorer ses services pour tous.

Pour les besoins de la présente norme, on entend par « service à la clientèle » les pratiques, les processus et les interactions qui mènent à la conclusion d'une transaction, d'un échange ou au traitement d'une exigence ou d'un besoin du client.

S'inspirer de l'expérience de l'Ontario en matière de dispositions législatives sur l'accessibilité

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains a été conçue d'après une loi similaire en Ontario : la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. En Ontario, la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle a été mise en place le 1^{er} janvier 2008 et est entrée en vigueur pour le gouvernement provincial et le secteur public élargi le 1^{er} janvier 2010. Le règlement s'applique aussi au secteur privé et au secteur sans but lucratif depuis le 1^{er} janvier 2012.

La norme de service à la clientèle proposée par le Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle s'appuie largement sur la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* de l'Ontario. Elle sert comme point de départ pour élaborer une norme manitobaine de service à la clientèle. Puisque l'Ontario a déjà fait de grandes avancées dans ce domaine, le Manitoba a l'occasion de tirer profit de ses réussites et de ses défis. Le Conseil canadien du commerce de détail et d'autres représentants des grandes entreprises appuient les dispositions législatives sur l'accessibilité, mais font pression pour que les normes d'accessibilité soient harmonisées dans l'ensemble du pays.

Le Comité a pris en compte les modifications proposées par le Conseil consultatif des normes d'accessibilité de l'Ontario et les critiques sur la norme mises de l'avant par ses intervenants. Bien que la proposition initiale de norme de service à la clientèle considère l'expérience de l'Ontario comme un point de départ, elle considère aussi le service à la clientèle du point de vue du Manitoba. La norme projetée a été conçue de manière transversale. Elle dépasse les limites des secteurs et se concentre sur la suppression de barrières intangibles comme la modification des comportements des employés par la sensibilisation, la formation et la révision des pratiques commerciales.

Le Comité sollicite les commentaires du public pour élaborer une norme de service à la clientèle au Manitoba qui correspond le mieux possible aux intérêts de notre province et aux besoins de sa population.

Proposition initiale de norme de service à la clientèle

Exigences générales

Les personnes ou les organismes fournissant des biens et services devraient établir et maintenir des politiques, des processus et des pratiques de prestation de services accessibles pour les personnes handicapées. Pour ce faire, ils devraient :

- a) reconnaître les barrières qui limitent l'accessibilité du service à la clientèle;
- b) supprimer les barrières afin d'accroître l'accessibilité du service à la clientèle;
- c) empêcher la création de barrières nuisant à l'accessibilité du service à la clientèle;
- d) offrir un service à la clientèle équivalent pour tous.

Les personnes et les organismes devraient fournir des solutions de rechange à leurs clients handicapés jusqu'à ce que les barrières aient été supprimées ou qu'un service équivalent leur soit offert.

Les politiques d'accessibilité du service à la clientèle devraient être appuyées par des documents et communiquées aux employés et aux bénévoles. La forme de la documentation et de la communication devrait être adaptée selon la nature, la taille et la capacité de l'organisme.

La norme proposée s'applique à tous les modes de prestation de services, y compris les services fournis :

- a) en personne, par téléphone et par voie électronique;
- b) par un intermédiaire, un intervenant ou un tiers, notamment les entrepreneurs, les sous-traitants, les agents et les titulaires d'un permis;
- c) par tout membre du personnel, peu importe son statut (employé professionnel ou administratif, à temps plein ou à temps partiel, permanent ou temporaire).

1.0 Visée et champ d'application

1.1 Les dispositions législatives s'appliquent à tous les organismes (qu'ils soient publics, privés ou sans but lucratif) comptant au moins un employé dans la province et fournissant des biens ou des services, soit directement au public, soit à d'autres organismes au Manitoba.

Cela comprend les consultants, les fabricants et les grossistes ainsi que les autres entreprises et services professionnels.

2.0 Dates d'entrée en vigueur

2.1 La norme d'accessibilité du service à la clientèle s'appliquera au gouvernement du Manitoba et aux organismes désignés du secteur public un an après que la norme sera devenue un règlement et aux autres organismes soumis à cette norme deux ans après que la norme sera devenue un règlement.

Question : Une fois que la norme sera devenue un règlement, de combien de temps disposeront les organismes pour s'y conformer?

3.0 Établissement de politiques, de pratiques et de procédures

3.1 Les organismes soumis à la norme doivent établir des politiques, des pratiques et des procédures sur l'offre de service à la clientèle aux personnes handicapées.

3.2 Les entreprises et les organismes devraient s'appuyer sur les principes de dignité, d'égalité et d'inclusion lors de la conception de leurs politiques, pratiques et procédures.

Exemple : Les entreprises et les organismes doivent envisager des façons de faire en sorte que tous les clients reçoivent le même niveau de service. Ainsi, pour une personne ayant un handicap qui modifie sa manière de parler ou d'entendre, cela peut se traduire par l'échange de renseignements sous forme de notes afin de faciliter une meilleure communication.

3.3 Les entreprises et les organismes doivent avoir une politique sur l'usage par les personnes handicapées des appareils et accessoires fonctionnels.

Exemple : Les magasins de vêtements seraient tenus de laisser l'espace nécessaire dans les allées pour qu'un client se servant d'un fauteuil roulant ou d'une marchette puisse circuler librement.

3.4 Lorsque les entreprises et les organismes possèdent de l'équipement ou des dispositifs pour favoriser l'accessibilité dans leurs locaux afin d'appuyer l'offre de biens et de services à une personne handicapée, par exemple un ascenseur ou une salle de toilette accessible, ils doivent veiller à ce que ceux-ci puissent être utilisés de la manière prévue.

Exemple : La salle de toilette d'accès facile ou l'ascenseur d'un établissement devraient être réellement à la disposition du public et véritablement accessibles pour celui-ci. Ainsi, ces espaces ne devraient pas servir à ranger des produits de nettoyage ou d'autres objets.

3.5 Les entreprises et les organismes doivent communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Exemple : Certaines personnes préfèrent que le message soit écrit au lieu d'être communiqué oralement; d'autres préfèrent les gros caractères. Pour mieux servir sa clientèle, une entreprise pourrait avoir un menu imprimé en gros caractères et en braille.

3.6 Les organismes désignés du secteur public ainsi que les organismes privés et sans but lucratif comptant au moins 20 employés doivent :

- consigner par écrit toutes leurs politiques, pratiques et procédures visant à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées;
- informer les clients que ces documents sont offerts sur demande.

Question : Dans plusieurs sections du présent document de travail, nous proposons que les organismes désignés du secteur public et que les organismes privés et sans but lucratif comptant au moins 20 employés offrent un service respectant des normes plus strictes. Le seuil de 20 employés est-il raisonnable? Le seuil devrait-il être plus élevé ou plus bas?

4.0 Aide par les animaux d'assistance et les personnes de confiance

4.1 Afin d'accéder aux biens et aux services, les personnes handicapées peuvent amener leur animal d'assistance dans les parties du lieu ouvertes au public ou à d'autres tiers comme les livreurs.

4.2 Les personnes handicapées peuvent être accompagnées par une personne de confiance pour accéder à des biens ou des services dans les parties du lieu ouvertes au public ou à des tiers.

4.3 Les personnes handicapées peuvent entrer sur les lieux avec une personne de confiance et avoir accès à l'aide de la personne de confiance en tout temps sur les lieux.

4.4 Les personnes handicapées peuvent être accompagnées par une personne de confiance seulement si sa présence est nécessaire pour

protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes.

4.5 Les entreprises et les organisations doivent indiquer à l'avance le prix d'entrée qui s'appliquera (le cas échéant) à la personne de confiance si l'organisation demande un prix d'entrée.

4.6 Les organismes désignés du secteur public ainsi que les organismes privés et sans but lucratif comptant au moins 20 employés doivent :

- avoir un document ou des documents qui comprennent les politiques, les pratiques et les procédures concernant les animaux d'assistance et les personnes de confiance;
- informer les clients que ces documents sont offerts sur demande.

Dans la présente section,

on entend par « personne de confiance » une personne qui, par rapport à une personne handicapée, l'accompagne afin de l'aider en ce qui a trait à la communication, aux déplacements, à ses soins personnels, à ses besoins médicaux ou à l'accès aux biens ou aux services.

« animal d'assistance » s'entend d'un animal domestique dressé pour fournir de l'aide directement liée au handicap de son propriétaire.

Voici quelques exemples de tâches pouvant être accomplies par un animal d'assistance ou par une personne de confiance :

- guider une personne aveugle ou malvoyante;
- avertir une personne malentendante ou sourde (de naissance ou non);
- déplacer un fauteuil roulant;
- mettre en garde ou protéger une personne qui fait une crise d'épilepsie;
- rappeler à une personne de prendre ses médicaments;
- calmer une personne ayant un trouble de stress post-traumatique pendant une crise d'angoisse.

5.0 Avis de perturbation temporaire

5.1 Les entreprises et les organismes doivent informer le public lorsque les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées pour l'accès aux biens et aux services sont temporairement inaccessibles.

5.2 L'avis devrait comprendre les raisons et la durée de la perturbation et les autres installations ou services (le cas échéant) qui sont accessibles.

5.3 L'avis devrait être placé bien en vue sur les lieux, sur le site Web du fournisseur (le cas échéant) ou publié par d'autres moyens raisonnables.

Exemple : Un escalier mécanique d'un centre commercial tombe soudainement en panne. Les responsables du centre commercial interdisent l'accès à cet escalier mécanique pour pouvoir le réparer. Ils publient un avis sur le site Web du centre commercial. Ils placent également une grande affiche au bas de l'escalier et dans l'entrée principale. L'affiche indique la raison pour laquelle l'accès à l'escalier mécanique est interdit et la durée des réparations. L'affiche mentionne également aux clients d'autres moyens d'accéder aux commerces voulus.

5.4 Les organismes désignés du secteur public ainsi que les organismes privés et sans but lucratif comptant au moins 20 employés doivent :

- préparer un document qui indique notamment les mesures à prendre lorsque certains services ou certaines installations sont temporairement inaccessibles;
- informer les clients que ce document peut leur être fourni sur demande.

6.0 Formation du personnel

6.1 Les entreprises et les organismes doivent offrir de la formation aux personnes suivantes :

- tous les employés et les bénévoles;
- toute personne qui participe à l'élaboration des politiques de l'organisation;
- toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation.

6.2 La formation doit inclure l'examen du *Code des droits de la personne* du Manitoba, de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et des exigences du règlement sur le service à la clientèle. La formation doit aussi aborder les thèmes suivants :

- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- la façon de se servir de l'équipement ou des dispositifs (disponibles sur place ou offerts d'une autre manière par le fournisseur) qui peuvent aider à offrir des biens et des services à une personne handicapée;
- les mesures à prendre si une personne ayant un certain type de handicap éprouve des difficultés à accéder aux biens et aux services.

6.3 Chaque personne doit recevoir sa formation le plus tôt possible.

6.4 Les organismes doivent offrir de la formation, de façon continue, sur toute modification des politiques d'accessibilité.

6.5 Les organismes désignés du secteur public ainsi que les organismes privés et sans but lucratif comptant au moins 20 employés doivent :

- préparer un document décrivant la politique de formation, le contenu de celle-ci et le lieu où a été donnée la formation.

7.0 Processus de rétroaction aux fournisseurs de biens et de services

7.1 Les entreprises et les organismes doivent établir un processus de réception de commentaires et de réponses à ceux-ci, qui comprend les mesures à prendre en cas de plainte. Ils doivent rendre publics les renseignements sur le processus de rétroaction.

7.2 Le processus de rétroaction doit permettre de faire des commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou par tout autre moyen électronique.

7.3 Le processus de rétroaction doit indiquer les mesures à prendre en cas de plainte.

7.4 Les organismes désignés du secteur public ainsi que les organismes privés et sans but lucratif comptant au moins 20 employés doivent :

- préparer un document décrivant le processus de rétroaction;
- informer les clients que ce document peut leur être fourni sur demande.

8.0 Avis sur l'accessibilité des documents

8.1 Les organismes désignés du secteur public ainsi que les organismes privés et sans but lucratif comptant au moins 20 employés doivent :

- informer la clientèle que les documents exigés dans la norme de service à la clientèle sont offerts sur demande.

8.2 L'avis devrait être placé bien en vue sur les lieux, sur le site Web du fournisseur (le cas échéant) ou publié par d'autres moyens raisonnables.

9.0 Format des documents

9.1 Les renseignements à fournir à une personne handicapée doivent lui être offerts dans un format adapté à son handicap.

9.2 Ceux-ci devraient être fournis dans un format dont la personne handicapée et le fournisseur de biens ou de services ont convenu.

Exemple : Une personne handicapée sait quel type de communication fonctionne mieux dans son cas. Parfois, il pourrait être nécessaire de rendre l'information accessible dans un format substitut, comme en braille ou sur un cédérom.

10.0 Observation des normes

10.1 Les organismes désignés qui sont soumis à une norme d'accessibilité seront tenus de se conformer à leurs exigences en respectant le délai précisé dans la norme d'accessibilité. Les mesures relatives à l'observation des normes sont établies dans la *Loi*.

Conclusion

Les mesures législatives sur l'accessibilité auront des retombées concrètes pour tous les Manitobains et s'ajouteront à d'autres efforts visant à faire avancer l'inclusion des personnes handicapées dans toutes les facettes de la société. Les normes d'accessibilité, qui sont les piliers de ces mesures, fixeront des objectifs à long terme et établiront des exigences afin d'assurer un accès égal pour tous, y compris les personnes handicapées. Presque tous les Manitobains ont un handicap, connaissent une personne handicapée ou auront un handicap dans les années à venir. La suppression des barrières profitera à toute la population manitobaine.

Pour nous joindre

Le Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle invite le public à lui faire part de ses commentaires sur la proposition initiale de norme de service à la clientèle. Pour obtenir de plus amples renseignements et présenter vos idées et vos commentaires, veuillez communiquer avec :

Bureau des personnes handicapées
240, avenue Graham, bureau 630
Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7
Courriel : access@gov.mb.ca

Site Web : www.gov.mb.ca/dio/index.fr.html

Téléphone : 204 945-7613

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Le présent document vise à demander vos conseils et vos commentaires sur la proposition initiale de norme de service à la clientèle conçue par le Comité. Veuillez envoyer vos commentaires d'ici le 15 juillet 2014 pour que nous les recevions avant la remise à la ministre des recommandations concernant une norme de service à la clientèle.