

Guide de l'employeur concernant la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle

**Pour les entreprises et les organismes
sans but lucratif**

Analyse de rentabilité : Pourquoi l'accessibilité du service à la clientèle importe-t-elle?

La Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle sous le régime de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains vise à améliorer la prestation du service à la clientèle pour tout le monde. Améliorer l'accessibilité est non seulement la bonne chose à faire, mais c'est aussi intelligent.

Au Canada, les personnes handicapées ont un pouvoir d'achat estimé de 55,4 milliards de dollars. Elles représentent également une vaste réserve de main-d'œuvre inutilisée. Un Manitobain sur six fait face à des problèmes sur le plan de l'accessibilité. Tout le monde y gagne lorsque nous rendons le Manitoba accessible aux personnes handicapées.

Le plein accès aux biens et aux services signifie que chacun a les mêmes possibilités en matière d'accessibilité. Répondre aux besoins d'accessibilité peut être simple et abordable.

La Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle décrit ce que vous devez faire pour fournir des biens et des services d'une manière accessible à tout le monde, ce qui inclut les personnes handicapées.

Le présent guide vise à vous aider, en tant qu'employeur du Manitoba, à élaborer des politiques, des pratiques et des mesures qui vous permettront de bien accueillir toute votre clientèle et de mieux la servir. Vous y trouverez les rubriques suivantes :

- Barrières à l'accessibilité – p. 3
- Étapes à suivre vers la conformité – p. 4
- Guide sur la fourniture de services à la clientèle accessibles – p. 6

Les entreprises et les organismes sans but lucratif ont jusqu'au 1^{er} novembre 2018 pour se conformer. Le gouvernement du Manitoba procédera à des évaluations par étapes de la conformité; la première de celles-ci aura lieu en 2019-20.

Barrières à l'accessibilité

Les types de barrières.

Types de barrières	Exemples
Les barrières comportementales découlent du fait que les personnes pensent ou agissent en se fondant sur des idées fausses. Elles conduisent à la discrimination.	<ul style="list-style-type: none">• Le fait de s'adresser à la personne de confiance qui accompagne une personne handicapée en supposant que cette dernière ne peut pas parler ou comprendre.
Les barrières à l'information ou à la communication découlent du fait que l'information est présentée sous une forme qui ne convient qu'à une partie de la population. Elles empêchent des personnes de	<ul style="list-style-type: none">• Un formulaire imprimé avec des caractères trop petits ou flous crée une barrière pour une personne ayant une déficience visuelle.• Un langage technique, des phrases longues et des mots comportant un trop grand nombre de syllabes peuvent créer une barrière pour

comprendre une information ou d'y avoir accès.

une personne ayant une déficience intellectuelle.

Les **barrières technologiques** découlent du fait que des technologies ou la façon dont on les utilise ne sont pas accessibles aux personnes handicapées.

- Un site Web non compatible avec un logiciel de lecture à l'écran peut créer une barrière pour une personne ayant une déficience visuelle.
- Un site Web avec des photos ou des images sans description narrative sonore peut créer une barrière pour une personne qui est aveugle.

Les **barrières systémiques** sont des politiques, des pratiques ou des procédures qui font en sorte que certaines personnes ont un moins bon accès que d'autres ou sont exclues.

- Une politique d'interdiction des animaux de compagnie peut créer une barrière pour une personne qui a recours à un animal d'assistance.

Les **barrières physiques ou architecturales** sont des aspects d'un lieu physique qui compliquent l'accès de certaines personnes à ce lieu.

- Un couloir ou une porte trop étroits ou encombrés peut empêcher une personne qui utilise un fauteuil roulant, un scooter électrique ou un déambulateur d'y passer en toute sécurité.
- Un éclairage insuffisant peut créer une barrière pour une personne ayant une déficience visuelle.

Étapes à suivre vers la conformité

Vous devez suivre les étapes suivantes pour vous conformer à la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle.

Étape 1 : Renseignez-vous et préparez-vous

Renseignez-vous sur vos obligations en vertu de la Loi et préparez-vous au changement.

En vertu de la Loi, vous devez :

- repérer les barrières qui limitent l'accessibilité du service à la clientèle;
- éliminer les barrières qui limitent l'accessibilité du service à la clientèle;
- empêcher la création de nouvelles barrières qui limitent l'accessibilité du service à la clientèle;
- offrir à tous un service à la clientèle équivalent.

L'objectif est de fournir aux personnes handicapées un service à la clientèle équivalent (c'est-à-dire le même service, au même endroit, de la même façon ou d'une façon semblable) à celui fourni aux autres.

Si vous ne pouvez enlever une barrière ou empêcher sa création, trouvez une autre manière de fournir un service à la clientèle équivalent.

Exemples

Biens et services accessibles en ligne; services professionnels offerts par l'entremise de visites à domicile ou de commis aux commandes personnelles travaillant auprès des clients lorsque des barrières physiques ne peuvent pas être enlevées.

Étape 2 : Évaluez, créez et agissez

Passez en revue et repérez les barrières d'accessibilité propres à votre service à la clientèle et choisissez les mesures que vous pouvez adopter pour les enlever.

Créez des politiques, des pratiques et des mesures pour enlever des barrières ou empêcher leur création.

Mettez en œuvre vos politiques, pratiques et mesures. Apportez les changements nécessaires pour offrir un service à la clientèle accessible.

Étape 3 : Formez

Formez vos employés, bénévoles et gestionnaires et faites un suivi de contenu de la formation et des dates auxquelles celle-ci est offerte.

Il appartient aux gestionnaires de sensibiliser les employés et les bénévoles à la question de l'accessibilité et d'assister aux séances de formation.

Étape 4 : Communiquez

Informez le public de vos politiques en matière de formation et d'accessibilité. Si vous êtes une entreprise ou un organisme comptant au moins 50 employés, vous devez mettre par écrit vos politiques en matière d'accessibilité et de formation. Vous devez également aviser le public que vos politiques sont fournies sur demande.

Étape 5 : Examinez et améliorez

Examinez et réévaluez périodiquement vos politiques, pratiques et mesures. Améliorez-les à mesure que vous en apprenez plus, que vous recevez une rétroaction de la clientèle et que vous faites un suivi de la rétroaction reçue.

Ajoutez des politiques, des mesures et des pratiques lorsque de nouvelles normes deviennent exécutoires.

Offrez une nouvelle formation aux employés, aux bénévoles et aux gestionnaires lorsque des changements sont apportés à votre politique.

L'accessibilité est bénéfique à tous les Manitobains.

**Veillez au respect de la Norme d'accessibilité
du Manitoba pour le service à la clientèle.**

Guide sur la fourniture de services à la clientèle accessibles

Conformément à la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle, vous devez créer et mettre en œuvre des politiques, des pratiques et des mesures démontrant que vous vous conformez aux énoncés suivants.

1. Nous répondons aux besoins en matière de communication.
2. Nous facilitons l'utilisation de dispositifs d'assistance.
3. Nous accueillons les personnes de confiance.
4. Nous autorisons les animaux d'assistance.
5. Nous maintenons la fonctionnalité de nos caractéristiques d'accessibilité.
6. Nous avisons le public lorsqu'une caractéristique d'accessibilité n'est pas fonctionnelle et expliquons pourquoi.
7. Nous aimons recevoir une rétroaction et en faisons promptement le suivi.
8. Nous offrons la formation requise à nos employés, bénévoles et gestionnaires.
9. Nous mettons par écrit nos politiques en matière d'accessibilité et de formation (cet énoncé ne s'applique qu'aux entreprises ou aux organismes comptant au moins 50 employés).

Utilisez le présent guide et le modèle de politique d'accessibilité pour le service à la clientèle pour évaluer, créer et mettre en œuvre vos politiques, pratiques et mesures. Vous trouverez dans les pages suivantes des suggestions sur ce que vous pouvez faire pour vous conformer à chacun des énoncés susmentionnés.

1. Nous répondons aux besoins en matière de communication.

Les barrières à la communication empêchent des personnes de comprendre une information ou d'y avoir accès. Une communication respectueuse qui répond à des besoins de chacun signifie un meilleur service à la clientèle pour tous.

Suggestions :

- Évaluez votre matériel écrit (pancartes, formulaires, documents, etc.).
- Réfléchissez à la façon dont vos employés, bénévoles et gestionnaires parlent aux personnes victimes de barrières à la communication et échangent avec elles.
- Examinez comment votre entreprise ou votre organisme répond actuellement aux besoins en matière de communication.
- Faites un remue-méninges pour trouver de nouvelles manières de répondre à ces besoins. Il existe des façons simples et peu coûteuses de répondre aux besoins en matière de communication, y compris mettre quelque chose sur papier, lire quelque chose à haute voix, prendre plus de temps pour expliquer quelque chose.

Exemple

Maxime a une déficience visuelle. À son gymnase, il demande à un employé de l'aider à lire le nouvel horaire des cours d'hiver. L'employé du gymnase lit à haute voix le nouvel horaire pour Maxime.

2. Nous facilitons l'utilisation de dispositifs d'assistance.

Les dispositifs d'assistance sont des pièces d'équipement que les gens emploient dans leur vie de tous les jours, y compris :

- l'équipement qu'apportent les gens avec eux, comme des fauteuils roulants, des cannes, des déambulateurs, des scooters électriques ou des loupes;
- l'équipement qu'offrent sur place les entreprises et les organismes, comme des dispositifs de sous-titrage vidéo, des fauteuils roulants ou des portes automatiques.

Suggestions :

- Faites une liste de tous les dispositifs d'assistance que vous offrez actuellement pour aider votre clientèle à avoir accès à vos services.
- Envisagez d'offrir une formation à l'ensemble de vos employés, bénévoles et gestionnaires afin qu'ils sachent utiliser les dispositifs d'assistance que vous offrez sur place.
- Faites un remue-méninges pour trouver d'autres mesures que vous pourriez adopter pour vous assurer que tous les Manitobains ont accès à vos biens, à vos services ou à vos installations.
- Pensez aux manières de modifier votre espace, votre horaire ou vos services pour répondre aux besoins de personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance.
- Envisagez toutes les situations où un dispositif d'assistance pourrait présenter un risque important et inévitable pour la santé ou la sécurité.

Exemple

Louise emploie un réservoir d'oxygène. Une flamme nue pourrait être dangereuse. Lorsqu'elle va à son rendez-vous de massage thérapeutique, le personnel de réception s'assure que toutes les bougies sont soufflées avant de la laisser entrer dans la zone de traitement.

3. Nous accueillons les personnes de confiance.

Certaines personnes handicapées doivent avoir le soutien de personnes d'assistance dans leur vie quotidienne pour répondre à des besoins en matière de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé. Sans un tel soutien, elles peuvent être incapables d'avoir accès à vos biens ou services.

Une personne d'assistance ne doit pas nécessairement être un travailleur rémunéré. Il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'un ami.

Suggestions :

- Inscrivez dans votre politique la nécessité pour un employé de s'adresser à la personne handicapée et non à la personne de confiance – sauf si on lui demande de faire autrement.
- Envisagez d'annuler ou de réduire les frais d'entrée ou de service imposés aux personnes de confiance qui accompagnent des personnes handicapées.
 - Si vous ne pouvez pas éliminer ou réduire les frais imposés aux personnes d'assistance, assurez-vous de donner un préavis au public à ce sujet (p. ex. par le truchement de messages en ligne et d'affiches apposées sur place).
- Pensez à la manière dont vous pourriez mieux servir les personnes qui sont accompagnées de personnes de confiance (p. ex. veiller à ce qu'une personne handicapée puisse avoir accès en tout temps à sa personne de confiance en mettant un siège à la disposition de celle-ci).

Exemple

Omar veut aller au cinéma et doit se faire accompagner d'une personne de confiance. Le site Web du cinéma précise que les personnes de confiance peuvent être admises à moitié prix lorsqu'elles accompagnent une personne handicapée. Sur les lieux, la même information apparaît dans la fenêtre de la billetterie. L'employé de la billetterie est au courant de la

réduction de prix pour la personne de confiance. Il parle directement à Omar et lui remet les billets.

4. Nous autorisons les animaux d'assistance.

Les animaux d'assistance aident des personnes qui présentent un éventail de handicaps.

Les animaux d'assistance peuvent aider des personnes dont le handicap est évident (p. ex. en guidant une personne qui est aveugle; en tirant une personne en fauteuil roulant; en transportant et en ramassant des objets pour une personne ayant un handicap moteur).

Les animaux d'assistance peuvent aussi aider des personnes qui présentent des handicaps moins évidents, comme les personnes épileptiques ou les enfants autistes.

Les chiens sont les animaux d'assistance les plus courants, mais d'autres animaux peuvent être dressés pour aider les personnes handicapées.

Les animaux d'assistance sont les bienvenus dans les endroits accessibles au public.

Il est essentiel de se demander si le grand public serait autorisé à entrer dans un lieu. Dans de rares cas, les animaux d'assistance peuvent ne pas être admis dans un lieu (p. ex. un laboratoire stérile, une salle d'opération ou une aire de préparation des aliments), mais les membres du public n'y seraient pas autorisés non plus en général.

Si vous n'êtes pas certain qu'un animal est un animal d'assistance :

- Vous ne devriez pas présumer qu'il s'agit d'un animal d'assistance.
- Vous pouvez demander si l'animal a été dressé pour aider une personne ayant un besoin lié à un handicap.
- Vous ne devez pas poser de questions sur le handicap de la personne.

Suggestions :

- Rappelez-vous que les animaux d'assistance ont un travail à faire. Ce ne sont pas des animaux de compagnie.
- Assurez-vous que tous les employés, bénévoles et gestionnaires savent qu'ils ne doivent pas caresser, nourrir ou distraire un animal d'assistance.
- Passez en revue toutes vos politiques actuelles interdisant les animaux de compagnie et assurez-vous qu'elles comprennent une exemption pour les animaux d'assistance.
- Examinez tous les frais que vous imposez et assurez-vous qu'un supplément n'est pas exigé pour la présence d'un animal d'assistance.
- Passez en revue la directive sur les animaux d'assistance élaborée par la Commission des droits de la personne du Manitoba pour en savoir plus sur vos droits et vos responsabilités envers les animaux d'assistance. Par exemple :
 - Examinez ce que vous pouvez faire si la personne qui a recours à un animal d'assistance semble ne pas pouvoir contrôler le comportement de son animal.
- Effectuez un remue-méninges sur les manières d'améliorer les services que vous offrez aux personnes qui ont recours à un animal d'assistance.

Exemple

Belle utilise un chien d'assistance. Lorsqu'elle va dîner dans un restaurant local, on lui demande, comme à tous les clients, si elle veut s'asseoir à l'intérieur du restaurant ou dehors sur la terrasse. Elle choisit de s'asseoir à l'intérieur. Lorsque Belle demande qu'on permette à son chien d'assistance de s'asseoir à ses pieds, le serveur répond à sa demande en enlevant une chaise pour faire de la place pour son chien.

5. Nous maintenons la fonctionnalité de nos caractéristiques d'accessibilité.

Les dispositifs d'accessibilité – mesures de soutien et structures présentes dans votre espace physique – facilitent l'accès des personnes handicapées et d'autres personnes à vos biens ou à vos services (p. ex. ascenseurs, rampes et salles de toilette accessibles).

Un composant clé de la législation manitobaine est de trouver un autre moyen de fournir un bien ou un service lorsqu'on ne peut enlever une barrière ou empêcher sa création. Il existe de multiples façons simples et peu coûteuses de rendre votre entreprise ou votre organisme plus accessible.

6. Nous avisons le public lorsqu'une caractéristique d'accessibilité n'est pas fonctionnelle et expliquons pourquoi.

Il arrive que des dispositifs ou des caractéristiques d'accessibilité requièrent des réparations ou soient temporairement hors service. Quand ceci se produit, vous devez en informer le public. Envisagez d'afficher un avis sur votre site Web en cas d'interruptions de l'accessibilité prolongées.

Suggestions :

- Faites une liste de vos caractéristiques d'accessibilité.
- Pensez aux plans de rechange que vous pouvez créer à l'avance et qui vous permettront de continuer de fournir des biens ou des services en cas d'interruption de l'accessibilité.
- Utilisez un modèle qui vous permettra de préparer plus facilement un avis public en cas d'interruption de l'accessibilité.
- Effectuez un remue-méninges sur la façon d'offrir vos biens ou vos services en cas d'interruption de l'accessibilité ou d'impossibilité d'enlever une barrière ou d'empêcher sa création.

- Pensez aux endroits et manières que vous pourriez utiliser pour aider les gens à repérer facilement l'information concernant les interruptions de l'accessibilité (p. ex. entrées, zones achalandées, site Web, médias sociaux, bulletins, pancartes, affiches, messages verbaux ou système de diffusion publique).

Exemple

Daphnée utilise un fauteuil roulant. Pour rendre son service à la clientèle accessible, la clinique de physiothérapie qu'elle fréquente fournit des informations en ligne au sujet de ses options d'accessibilité et encourage ses clients à la joindre pour discuter de leurs besoins. Quand Daphnée appelle la clinique pour fixer un rendez-vous, on lui fournit des options, y compris celle de recevoir le traitement dans un bureau satellite accessible ou à son domicile.

7. Nous aimons recevoir une rétroaction et en faisons promptement le suivi.

Pour savoir si des barrières sont présentes dans votre entreprise ou votre organisme et déterminer si vos nouvelles initiatives ont une incidence positive, invitez votre clientèle à formuler une rétroaction sur votre capacité à fournir un service à la clientèle accessible.

Suggestions :

- Examinez comment vous êtes en mesure de recevoir une rétroaction sur l'accessibilité de vos biens ou de vos services (p. ex. en personne, par courriel, sur votre site Web ou au moyen de vos formulaires de rétroaction actuels).
- Modifiez vos procédures de rétroaction actuelles en y incluant de l'espace pour la formulation de commentaires sur l'accessibilité de votre service à la clientèle.
- Décidez qui sera responsable de faire le suivi des commentaires reçus, de les consigner et d'en faire le suivi.

- Réfléchissez à la façon dont vous aviserez une personne que vous avez fait le suivi nécessaire.

Exemple

Une agence de location d'automobiles dispose d'un formulaire de rétroaction qui peut être rempli et soumis en ligne. Dans ce formulaire, on demande aux clients de fournir des commentaires sur leur expérience, y compris la rapidité du service, les connaissances et le professionnalisme du personnel, la transparence des frais et la satisfaction globale à l'égard du service. Avant le 1^{er} novembre 2018, l'agence a modifié ce formulaire en y ajoutant une nouvelle catégorie d'évaluation portant sur l'accessibilité du service à la clientèle.

8. Nous offrons la formation requise à nos employés, bénévoles et gestionnaires.

La formation est la clé d'un bon service à la clientèle.

Il appartient à la direction de s'assurer que tous ses employés, bénévoles et gestionnaires suivent la formation requise. Vous devez vous assurer que la formation a été suivie par :

- tous les employés et bénévoles qui interagissent avec le public (ce qui inclut ceux qui font un travail rémunéré ou non rémunéré et ceux qui travaillent à plein temps ou à temps partiel);
- les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de votre entreprise ou de votre organisme (y compris les gestionnaires, les hauts dirigeants, les administrateurs et les propriétaires).

La formation doit inclure :

- des directives sur la façon d'offrir un service à la clientèle accessible, comme l'exige la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle;

- un examen de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, du Code des droits de la personne et de la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle;
- une description de vos politiques, pratiques et mesures organisationnelles, y compris leurs mises à jour ou modifications.

Il existe un certain nombre d'organismes qui fournissent une variété d'options de formation en ligne et en personne; ces options peuvent être adaptées aux besoins de votre entreprise ou de votre organisme.

Consultez la base de données 211 Manitoba pour trouver les organismes locaux qui offrent une formation : cliquez sur le lien rapide Personnes handicapées et choisissez Sensibilisation à l'accessibilité.

Pour de plus amples renseignements sur la formation de base gratuite, veuillez consulter <http://www.accessibilitymb.ca/index.fr.html> ou Événements.

Suggestions :

- Formez les nouveaux employés, bénévoles et gestionnaires peu après leur embauche ou lorsque des modifications sont apportées aux politiques, aux pratiques, aux mesures et à la législation.
- Assurez-vous que les employés, bénévoles et gestionnaires ont aussi reçu une formation sur les politiques, pratiques et les mesures de votre entreprise ou de votre organisme.
- Envisagez l'ajout d'une formation sur l'accessibilité à votre formation organisationnelle habituelle.
- Tenez un registre des personnes qui ont été formées et la date de leur formation.

9. Nous mettons par écrit nos politiques en matière d'accessibilité et de formation.

Si vous êtes une entreprise ou un organisme comptant au moins 50 employés, vous devez mettre par écrit vos politiques en matière d'accessibilité et de formation et aviser le public que vos politiques sont fournies sur demande.

Suggestions :

- Vous pouvez employer le modèle de politique d'accessibilité que vous trouverez à [Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle – insérez le lien vers la page du modèle].
- Assurez-vous d'inclure à vos politiques un résumé de votre matériel de formation et votre calendrier de formation.
- Vous devez également aviser le public que vos politiques sont fournies sur demande.
- Pensez aux endroits et manières que vous pourriez utiliser pour aider les gens à trouver l'information sur votre politique (p. ex. entrées, zones achalandées, site Web, médias sociaux, bulletins, pancartes, affiches, messages verbaux ou système de diffusion publique).

Si votre entreprise ou votre organisme compte moins de 50 employés, vous devez vous conformer à la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle. Vous n'êtes toutefois pas dans l'obligation de mettre vos politiques par écrit.

Pour plus d'informations ou pour demander l'autres formats :

Visitez **accessibilitéMB.ca** ou contactez :

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba

240, rue Graham, bureau 630, Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Téléphone : 204 945-7613, à Winnipeg

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Télécopieur : 204 948-2896

Adresse électronique : MAO@gov.mb.ca

Avertissement légal : Ces informations complètent l'application des règlements en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (AMA) et ne constituent pas des conseils juridiques.