

Liste de vérification : Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle

La Norme de l'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle est entrée en vigueur au Manitoba. **À compter du 1^{er} novembre 2018**, les entreprises et organismes sans but lucratif comptant au moins un employé doivent offrir un service à la clientèle accessible à tous les Manitobains.

Conformément à la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle, vous devez adopter et mettre en œuvre des politiques, des pratiques et des mesures démontrant que vous vous conformez aux énoncés ci-après. Cochez les énoncés pour lesquels vous avez adopté des mesures conformément aux exigences de la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle.

	Nous répondons aux besoins en matière de communication en offrant une diversité d'options de communication : p. ex. mettre quelque chose sur papier, lire quelque chose à haute voix, prendre plus de temps pour expliquer quelque chose.
	Nous facilitons l'utilisation de dispositifs d'assistance tels que des fauteuils roulants et des dispositifs de communication ou des appareils auditifs.
	Nous accueillons les personnes de confiance et nous donnons un préavis au public si les personnes de confiance doivent payer des frais d'entrée ou de service. Nous évitons d'imposer des frais d'entrée ou de service pour les personnes de confiance.
	Nous autorisons les animaux d'assistance dans nos installations.
	Nous maintenons la fonctionnalité de nos caractéristiques d'accessibilité en veillant, par exemple, à ce que les portes automatiques fonctionnent correctement ou en maintenant les allées et les entrées libres de débris.
	Nous avisons le public lorsqu'une caractéristique d'accessibilité n'est pas fonctionnelle et expliquons pourquoi. Des pancartes sont installées sur place ou des messages sont affichés en ligne. Nous précisons également la durée de l'interruption de l'accessibilité et les autres moyens d'accès à nos biens et à nos services.
	Nous aimons recevoir une rétroaction et en faisons promptement le suivi. Nous mettons par écrit les mesures que nous adoptons pour faire le suivi de la rétroaction que nous recevons et nous communiquons l'information sur le suivi effectué sur demande.

	Nous offrons la formation requise sur l'accessibilité au service à la clientèle à nos employés, bénévoles et gestionnaires.
--	--

Ce dernier énoncé s'applique aux entreprises ou aux organismes sans but lucratif comptant au moins 20 employés :

	Nous mettons par écrit nos politiques en matière d'accessibilité et de formation , y compris un résumé de notre matériel de formation et notre calendrier de formation. Nous avisons le public que nos politiques en matière de formation et d'accessibilité sont fournies sur demande.
--	--

L'accessibilité est bénéfique à tous les Manitobains.

Ces renseignements sont fournis dans d'autres formats si vous en faites la demande auprès le Bureau de l'accessibilité du Manitoba à MAO@gov.mb.ca, par téléphone à 204 945-7613 (à Winnipeg) ou au numéro sans frais 1 800 282-8069 (poste 7613). www.AccessibiliteMB.ca

Pour de plus amples renseignements, consultez le Guide de l'employeur sur la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle.

Désaveu de responsabilité : Le présent document ne contient pas de conseils juridiques et devrait être lu en parallèle avec les règlements en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Pour des précisions, veuillez consulter la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et le Règlement sur les normes de service à la clientèle de service à la clientèle.

Janvier 2022, V2