

# **Comité d'élaboration de la norme de service à la clientèle**

Recommandations initiales concernant une norme de  
service à la clientèle à la ministre responsable des  
Personnes handicapées

3 octobre 2014

## **Introduction**

---

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. Ces mesures législatives visent à fournir un processus simple et proactif pour reconnaître, prévenir et supprimer les barrières qui empêchent un pourcentage important de la population de participer pleinement à la vie en société.

La *Loi* accomplira ces objectifs en élaborant des normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle, à l'information et à la communication, au transport, à l'emploi et au cadre bâti. L'ancienne ministre responsable des Personnes handicapées (« la ministre »), M<sup>me</sup> Jennifer Howard, a indiqué que le service à la clientèle serait le premier domaine prioritaire pour ce qui est de l'élaboration de normes. Le service à la clientèle constitue un point de départ intelligent et stratégique en matière d'établissement de normes, car il met l'accent sur le besoin de changements dans trois domaines prioritaires, à savoir les attitudes, les connaissances et les pratiques fondamentales.

En vertu de la *Loi*, le Conseil consultatif de l'accessibilité est chargé de faire des recommandations à la ministre concernant l'élaboration de normes d'accessibilité. Le Conseil compte 11 membres ayant des expériences différentes et venant de divers milieux, notamment des représentants d'organismes de personnes handicapées, d'entreprises, de municipalités et d'autres organismes.

Comme le service à la clientèle est la première norme qui sera élaborée, la ministre a consenti à ce que le Conseil assume le rôle du Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle (« le Comité ») afin de veiller à une application uniforme des dispositions législatives et à une compréhension cohérente des intérêts des parties prenantes.

Le Comité se réunit régulièrement depuis février 2014. Le public a accès aux comptes rendus des réunions sur le site Web du gouvernement. Les idées, les questions et les préoccupations des parties prenantes ont été prises en considération lors de l'élaboration de la présente norme de service à la clientèle soumise à la ministre aux fins d'examen et d'étude.

### **Définition du service à la clientèle**

L'accès à des produits et à des services est quelque chose que la plupart d'entre nous tiennent pour acquis. Mais cet accès peut poser d'importants défis pour les quelque 200 000 personnes de la province victimes des barrières.

Une barrière est un obstacle. Toute barrière qui empêche les personnes handicapées d'avoir accès à des services à la clientèle constitue un obstacle qui fait en sorte qu'il est difficile, voire impossible, pour ces personnes de participer à des activités normales de la vie, comme faire du magasinage, manger dans des restaurants ou aller à l'école.

Les barrières ne sont pas avantageuses pour la société. Ces barrières ne résultent pas d'une nécessité, mais d'un manque de compréhension et d'appréciation du rôle que tout obstacle joue dans la vie quotidienne de bon nombre de personnes. Ces barrières

engendrent des coûts importants et inutiles, non seulement pour les personnes victimes des barrières, mais aussi pour leurs familles et amis, leurs collectivités et l'économie en général. Les barrières peuvent être évitées ou éliminées grâce à une formation et à une planification appropriées.

Outre les obstacles physiques évidents, il y a souvent des obstacles intangibles, invisibles ou subtils qui augmentent la difficulté d'accès. De manière non intentionnelle, de par leurs attitudes ou leur manque de compréhension, les fournisseurs de biens ou de services peuvent créer des barrières auxquelles se heurte un grand nombre de personnes handicapées désirant avoir accès à ces biens ou services. Cette norme vise à accroître la sensibilisation et la compréhension à l'égard des besoins en matière de services des personnes victimes des barrières et des mesures qui peuvent être prises pour réduire ou éliminer ces barrières. Pour les connaître, il suffit parfois de demander « Comment puis-je vous être utile? » et d'apporter quelques petits changements dans la façon dont vous fournissez vos services.

La norme de service à la clientèle met l'accent sur les politiques, la formation et les bonnes pratiques de communication qui peuvent compenser le manque de connaissances au sujet des personnes victimes des barrières, des droits de la personne et des contributions actuelles et potentielles très sous-estimées des personnes handicapées en tant que clients et producteurs.

La force de la norme de service à la clientèle proposée repose sur l'étendue de son application. Cette norme s'appliquera à tous les fournisseurs de biens ou de services dans tous les secteurs : publics, privés et sans but lucratif. La norme exigera des pratiques commerciales accessibles, ainsi que des progrès relativement aux attitudes et aux connaissances dans tous les secteurs.

### **Élaboration des normes**

Les normes d'accessibilité sont les éléments de base qui mèneront à des changements réels, mesurables et efficaces dans le domaine de l'accessibilité. La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* permet l'élaboration de normes prévues dans les règlements à l'appui de la *Loi*. De telles normes établissent des exigences claires pour les personnes et les organismes ayant la responsabilité d'éliminer les barrières en vertu de la *Loi*. Les normes visent à mettre en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques permettant de cerner, de prévenir et de supprimer les barrières dans les délais précisés dans la norme.

Comme il a été noté à maintes reprises depuis le début du processus, le Conseil consultatif de l'accessibilité s'engage à élaborer une approche unique au Manitoba en matière de dispositions législatives et de normes d'accessibilité établies en vertu de la *Loi*. En adoptant une telle approche, cependant, le Conseil a tenu compte et tiré profit des réussites et des défis d'autres provinces, comme l'Ontario, en ce qui concerne la mise en œuvre de stratégies législatives pour l'élimination des barrières. La norme de service à la clientèle proposée est considérée d'un point de vue manitobain. Elle s'appuie sur les exigences du *Code des droits de la personne* du Manitoba, en

établissant un processus spécifique visant l'élimination et la prévention des barrières à des services à la clientèle accessibles.

En avril 2014, le Comité a rendu public le *Document de travail sur la proposition initiale de norme de service à la clientèle*. Il a été rédigé 60 jours avant les consultations publiques afin de laisser suffisamment de temps aux parties prenantes pour considérer les réponses. Ce document a été un point de départ pour l'élaboration d'une norme de service à la clientèle, et il a également servi de base à une série de consultations ayant eu lieu les 17 et 18 juin 2014.

Plus de 150 personnes ont assisté à cet événement de deux jours qui a aussi fait l'objet d'une webémission, ce qui a permis aux personnes dans l'impossibilité de venir en personne d'y prendre part et d'offrir des commentaires. Un nombre important de commentaires écrits et électroniques ont été reçus de personnes et d'organismes tenant à exprimer leurs idées sur la norme initiale de service à la clientèle présentée dans le document de travail.

Le Comité est reconnaissant du temps, de l'énergie et de la réflexion démontrés dans les réponses qu'il a reçues dans le cadre des consultations publiques. Il a pris en considération toute la rétroaction reçue et s'en est servi dans la préparation du présent rapport. L'élaboration d'une norme de service à la clientèle constitue une étape importante dans la création de services plus accessibles et inclusifs pour tous les Manitobains.

## **Recommandations relatives à la norme de service à la clientèle**

---

### **1. Objectifs et application**

**1(1)** Ce règlement établit des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle et s'applique à tous les organismes (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.

**1(2)** Dans ce règlement :

« organisme gouvernemental » s'entend de chaque ministère du gouvernement du Manitoba, chaque municipalité et tout conseil, commission, association, organisme ou autre groupe analogue, constitué ou non en personne morale, dont tous les membres, le conseil de gestion, le conseil d'administration ou le conseil de direction sont nommés en vertu d'une loi de la province ou par le lieutenant-gouverneur en conseil, conformément à l'article 1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;

« fournisseur de services » s'entend de toute personne ou de tout organisme à qui s'applique le présent règlement.

**Commentaire :** En adoptant « tout organisme gouvernemental » de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le Comité tente d'étendre la notion de secteur public dans son acceptation la plus large. Le Comité croit que les organismes du secteur public doivent jouer un rôle de chef de file à cet égard et veiller à ce que

les services à la clientèle soient pleinement accessibles aux personnes qui méritent à juste titre d'en bénéficier.

## 2. Dates d'entrée en vigueur

2. La norme d'accessibilité pour les services à la clientèle s'appliquera aux organismes visés selon les échéances suivantes :
  - le gouvernement du Manitoba un an après que la norme sera devenue un règlement;
  - les autres organismes du gouvernement, tels qu'ils sont décrits dans la *Loi sur la gestion des finances publiques*, deux ans après que la norme sera devenue un règlement;
  - les organismes privés et sans but lucratif, trois ans après que la norme sera devenue un règlement.

**Commentaire :** Le document de travail a proposé deux échéances différentes que les organismes devaient respecter pour la mise en œuvre de la norme. Le gouvernement du Manitoba et tous les organismes gouvernementaux disposeraient d'un délai d'un an, et les autres organismes seraient accordés un délai de deux ans.

Toutefois, lors du processus de consultation publique, le Comité a entendu des arguments décisifs selon lesquels une prolongation permettrait une mise en œuvre plus efficace et réussie de la norme. Les nouvelles échéances en matière de mise en œuvre de la norme permettraient au gouvernement du Manitoba de faire preuve d'un leadership solide en ce qui concerne le respect des exigences. Elles donneraient aussi au gouvernement le temps nécessaire pour promouvoir auprès des parties externes et du grand public une bonne compréhension des points forts des dispositions législatives sur l'accès et des normes qu'elles contiennent.

## 3. Établissement de politiques, de pratiques et de procédures

**3(1)** Tous les fournisseurs de biens ou de services doivent établir des politiques, des pratiques et des procédures relativement à la fourniture de biens ou de services destinés aux personnes victimes des barrières. Le fournisseur doit établir des politiques qui :

- se conforment au devoir de prendre des mesures d'adaptation telles qu'elles sont définies dans les lois sur les droits de la personne;
- déterminent, préviennent et suppriment les barrières aux services à la clientèle;
- appuient l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels par les personnes victimes des barrières;
- prévoient un service à la clientèle égal et inclusif.

**Commentaire :** Dans bien des cas, parvenir à éliminer les barrières pour garantir l'égalité des personnes victimes des barrières exige des mesures proactives additionnelles. En vertu des lois sur les droits de la personne, ce concept est compris comme l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. En 1999, la

Cour suprême du Canada a rendu deux décisions qui ont confirmé que les employeurs et les fournisseurs de services ont l'obligation d'éliminer les barrières en prenant des mesures d'adaptation.

Cela signifie mettre en place des normes relatives aux milieux de travail et à la prestation de services qui répondent aux besoins de tous les employés ou utilisateurs ou, quand cela n'est pas possible, offrir d'autres méthodes pour accomplir le travail ou fournir le service. Un employeur ou un fournisseur de services n'est pas obligé de prendre des mesures d'adaptation s'il peut démontrer que la solution d'adaptation exigée causerait un préjudice excessif.

**(2)** Les politiques, pratiques et procédures élaborées par chaque fournisseur de biens ou de services sont compatibles avec les principes suivants :

- **Accès** : toutes les personnes devraient avoir un accès sans barrières à des lieux, à des événements ou à d'autres manifestations généralement offerts dans la collectivité.
- **Égalité** : les personnes devraient pouvoir avoir pleinement accès à ce qu'il leur accordera une égalité de résultats et de chances.
- **Conception visant un usage universel** : l'accès à un lieu ne devrait ni créer ni perpétuer des différences attribuables au handicap d'une personne.
- **Responsabilité systémique** : l'obligation de prévenir et de supprimer les barrières incombe à la personne ou à l'organisme qui est responsable de leur création ou de leur maintien.

**Commentaire** : La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* reconnaît ces quatre principes en faveur de l'accessibilité et note qu'ils devraient guider toutes les personnes et tous les organismes ayant des responsabilités en vertu de la *Loi*. Ces principes devraient s'appliquer plus généralement à toute partie à qui la *Loi* et les règlements créés confèrent une tâche.

**3(3)** L'offre de biens ou de services aux personnes victimes des barrières doit utiliser les mêmes moyens d'utilisation pour tous sauf si une méthode de rechange est nécessaire, qu'elle soit temporaire ou permanente, afin de permettre aux personnes victimes des barrières d'obtenir ou d'utiliser les biens ou les services, ou d'en tirer profit.

**3(4)** Lorsque les fournisseurs de biens ou de services possèdent sur place de l'équipement ou des dispositifs comme moyens de favoriser l'accessibilité et d'appuyer l'offre de biens ou 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.

**3(5)** Tout fournisseur de biens ou de services doit communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

**3(6)** Les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de biens ou de services 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 victimes des barrières;
- informer les clients que ces documents peuvent leur être fournis sur demande.

**Commentaire :** Cette section est la première de la norme de service à la clientèle proposée qui traite des exigences différentielles fondées sur la taille de l'organisme. La norme proposée exige le même niveau de service de la part des organismes visés. La différence est que les plus grands organismes devront consigner leurs politiques par écrit.

Selon les estimations de Statistique Canada, il y a avait plus de 36 000 organismes privés et sans but lucratif comptant au moins un employé au Manitoba en 2011. De ce nombre, plus de 5 000, ou 14,2 %, comptent au moins 20 employés. Le Comité préconise un minimum de 20 employés comme la limite à partir de laquelle les organismes doivent respecter les exigences en matière de documentation proposées dans la norme.

#### 4. Aide par les personnes de confiance

**4(1)** Cette section s'applique si les biens ou les services sont fournis au public ou à d'autres tiers dans des locaux appartenant ou exploités par le fournisseur des biens ou des services et si le public ou les tiers ont accès à ces locaux.

**Commentaire :** La norme de service à la clientèle s'applique également aux personnes ou aux organismes qui mettent des biens ou des services à la disposition d'autres tiers, notamment des entreprises, le gouvernement ou d'autres organismes. Cela comprend les consultants, les fabricants et les grossistes, ainsi que les fournisseurs d'autres services commerciaux et professionnels. En vertu de la norme de service à la clientèle, les fournisseurs de biens ou de services à des tiers doivent se conformer aux mêmes exigences que doivent respecter ceux qui servent le public.

Un grossiste qui fait affaire avec d'autres entreprises et qui n'offre pas de services directement au public est un exemple d'un tiers. Les organisations inter-entreprises doivent considérer les entreprises avec lesquelles elles ont affaire comme des clients pour ce qui est du respect de la norme de service à la clientèle.

**4(2)** Une personne victime des barrières peut se faire accompagner par une personne de confiance quand il est question d'accéder à des biens ou à des services situés dans des lieux ouverts au public ou à des tiers, et avoir accès à l'aide de la personne de confiance à tout moment sur les lieux.

**4(3)** Toute organisation qui fournit des biens ou des services doit 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.

**Commentaire :** Le Comité a reçu de la rétroaction des parties prenantes recommandant que la norme interdise aux fournisseurs de services d'exiger des droits d'entrée, le cas échéant, des personnes de confiance. Le Comité a consulté la Commission des droits de la personne du Manitoba afin de déterminer si une telle disposition serait conforme aux lois sur les droits de la personne. Bien que ce type de disposition puisse aider à éliminer les barrières, elle pourrait également nuire au concept des « mesures d'adaptation raisonnables ». L'obligation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables signifie que les fournisseurs de services doivent éliminer des barrières tant que cela ne constitue pas une contrainte excessive. Il peut y avoir des situations où le fait de ne pas exiger des frais d'une personne de confiance constitue une contrainte excessive pour le fournisseur de services. Le Comité croit que la norme doit respecter les lois sur les droits de la personne. Pour cette raison, il n'a pas accepté la recommandation proposée relativement à l'interdiction d'exiger des droits d'entrée des personnes de confiance.

**4(4)** Les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de biens ou de services comptant au moins 20 employés doivent :

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

Dans la présente section,

« personne de confiance » s'entend d'une personne qui, par rapport à une personne victime des barrières, accompagne cette dernière 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 à des biens ou à des services.

## **5. Utilisation d'animaux d'assistance**

**5(1)** La présente section s'applique si les biens ou les services sont fournis au public ou à d'autres tiers dans des locaux appartenant ou exploités par le fournisseur des biens ou des services et si le public ou les tiers ont accès à ces locaux.

**5(2)** Si la personne victime des barrières est accompagnée par un animal d'assistance, le fournisseur de biens ou de services doit prendre les mesures nécessaires pour répondre de façon raisonnable à ces besoins et à ceux de l'animal d'assistance sauf si celles-ci imposent une contrainte excessive conformément aux lois sur les droits de la personne.

**5(3)** Les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de biens ou de services 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;
- informer les clients que ces documents sont offerts sur demande.



Dans la présente section, « animal d'assistance » s'entend de tout animal ayant été dressé pour fournir une aide liée au handicap de la personne en question, conformément au *Code des droits de la personne*.

**Commentaire :** Les chiens sont les animaux d'assistance les plus fréquemment utilisés par les personnes victimes des barrières. Alors que les chiens-guides fournissent des services aux aveugles depuis de nombreuses années, les types de services fournis par ces animaux et le nombre de personnes victimes des barrières pouvant bénéficier de ces services ont beaucoup augmenté au Manitoba. L'utilisation des animaux d'assistance dans les lieux publics constitue un sujet émergent en matière d'accès.

En fonction des consultations organisées par la Commission des droits de la personne du Manitoba avec les parties prenantes et des nombreuses questions reçues à ce sujet, il est évident qu'une plus grande compréhension et direction est nécessaire quant aux droits des personnes victimes des barrières dans les lieux publics lorsque celles-ci sont accompagnées par un chien-guide. On s'attend à ce que la Commission des droits de la personne du Manitoba fournisse sous peu des conseils et des directives additionnels à ce sujet, lesquels constitueront un supplément au règlement sur la norme de service à la clientèle.

## **6. Avis de perturbation temporaire**

- 6(1)** Les fournisseurs de biens ou de services doivent informer le public lorsque les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes victimes des barrières pour l'accès aux biens et aux services sont temporairement inaccessibles.
- 6(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.
- 6(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.
- 6(4)** Les organismes gouvernementaux et les autres fournisseurs de biens ou de services 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 ces documents sont offerts sur demande.

## **7. Formation du personnel, etc.**

- 7(1)** Tous les fournisseurs de biens ou de services doivent veiller à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de biens ou de services destinés aux personnes victimes des barrières.

1. Toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte du fournisseur, notamment en qualité d'employé, de mandataire ou de bénévole.
2. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures du fournisseur régissant l'offre de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers.

**Commentaire :** Une formation efficace est essentielle pour atteindre les objectifs de la norme de service à la clientèle. Le document de travail relatif à la norme de service à la clientèle, rendu public en avril dans le cadre du processus de consultation publique, prévoyait une formation pour tous les employés et bénévoles d'un organisme. Rétrospectivement, et en fonction des discussions ayant eu lieu au moment des consultations publiques, le Comité reconnaît que cette disposition était prématurée.

Une formation plus restreinte et ciblée en matière de service à la clientèle permettra de veiller à ce qu'elle vise les personnes qui interagissent avec le public et celles qui élaborent les politiques, pratiques et procédures concernant la fourniture des biens ou des services d'un fournisseur. Le Comité reconnaît qu'une formation de plus grande envergure, visant tous les employés et bénévoles d'un organisme, devrait avoir lieu lorsque des normes additionnelles seront établies et que des mesures ont été prises pour sensibiliser davantage le public aux dispositions de la *Loi*.

**7(2)**La formation doit inclure un 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 victimes des barrières;
- la façon d'interagir avec des personnes victimes des barrières qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'un 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 produits et des services aux personnes victimes des barrières;
- les mesures à prendre si une personne victime des barrières éprouve des difficultés à accéder aux biens et aux services.

**7(3)**La formation doit avoir lieu dès qu'il est raisonnablement possible de l'offrir.

**7(4)**Une formation doit être fournie de manière continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, aux pratiques et aux

procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes victimes des barrières.

**7(5)** Les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de biens ou de services comptant au moins 20 employés doivent :

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

## **8. Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens ou de services**

**8(1)** Les fournisseurs de biens ou de services doivent établir un processus de réception de commentaires et de réponses à ceux-ci, y compris les mesures à prendre en cas de plainte, et ils doivent rendre publics les renseignements sur le processus de rétroaction.

**8(2)** Le processus de rétroaction doit permettre de faire des commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou par tout moyen électronique.

**8(3)** Le processus de rétroaction doit indiquer les mesures à prendre en cas de plainte.

**8(4)** Les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de biens ou de services comptant au moins 20 employés doivent :

- préparer un document décrivant le processus de rétroaction;
- informer les clients que ces documents peuvent leur être fournis sur demande.

## **9. Avis sur l'accessibilité des documents**

**9(1)** Les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de biens ou de services 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.

**9(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.

## **10. Format des documents**

**10(1)** Si, en vertu des articles 3 à 8 du présent règlement, un fournisseur de biens ou de services doit fournir une copie du document à une personne victime des barrières, le document, ou l'information qu'il contient, doit être fourni dans le format dont la personne victime des barrières et le fournisseur de biens ou de services ont convenu.

**10(2)** Chaque fournisseur de biens ou de services devant fournir de l'information dans un format accessible doit le faire sans exiger des frais

de la personne victime des barrières et dans un délai raisonnable après en avoir reçu la demande.

## **11. Observation de la *Loi***

11. Chaque fournisseur de biens ou de services soumis au règlement est tenu de respecter ses exigences dans le délai qu'il prévoit, conformément aux articles 20 à 32 de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* concernant l'observation et l'exécution.

## **Conclusion**

---

L'objet principal de ces mesures est de prévenir les barrières en travaillant avec les secteurs public et privé sur des plans à long terme visant à assurer l'accessibilité. L'élaboration de normes, qui sont les éléments de base des dispositions législatives, permettra au Manitoba de franchir la prochaine étape en vue d'une meilleure accessibilité, et ce, en mettant en place des exigences claires pour les personnes et les organismes visés par les dispositions de la *Loi*. Le Comité croit que la norme de service à la clientèle qu'il a élaborée et soumise au gouvernement permettra d'éliminer les barrières dans le domaine du service à la clientèle au Manitoba et de respecter l'engagement de créer une province plus inclusive pour tous les Manitobains.

Le Comité a pris en considération toutes les soumissions reçues jusqu'à présent. La rétroaction que nous avons reçue des personnes et des parties prenantes a grandement contribué à améliorer la norme de service à la clientèle proposée pour la première fois en avril. Dans le cadre du processus de consultation et de soumission de commentaires, nous avons reçu un message uniforme et clair : l'éducation sera une composante clé de la mise en place de dispositions législatives en matière d'accessibilité. Elle assurera une plus grande sensibilisation du public en ce qui concerne les bénéfices de l'accessibilité à part entière, et engendra une compréhension claire des obligations que les normes établies par la *Loi* impliquent pour les personnes et les organismes.

En terminant, le Comité tient à remercier le gouvernement du Manitoba de lui avoir permis de servir la Province dans le cadre de cette importante initiative. La norme en elle-même ne permettra pas d'éliminer toutes les barrières, mais elle créera un cadre pour offrir des services à la clientèle plus accessibles au Manitoba. La collaboration est un trait distinctif du Manitoba et cette approche partagée guidera nos efforts pour créer une province où l'accessibilité est la norme pour tous. Le gouvernement a hâte de travailler de concert avec toute la population manitobaine pour faire de la vision d'une société inclusive une réalité pour tous.