

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains de 2013

Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle

Paramètres
Février 2014

Ministre responsable des Personnes handicapées
Bureau des personnes handicapées

1. Objectif

Un comité d'élaboration de normes est établi en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* de 2013. Il portera le nom suivant : Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle (ci-après, le Comité). La ministre a préparé et a rendu publics les présents paramètres d'élaboration des normes du Comité.

Ces paramètres visent à diriger et à guider le Comité dans l'exercice de ses rôles et responsabilités.

2. Mandat

Le Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle élaborera des recommandations à l'égard d'une norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et les fournira au ministre.

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle proposée doit viser, dans le domaine du service à la clientèle au Manitoba, à éliminer les barrières ou à empêcher la création de barrières qui limitent l'accessibilité des personnes les plus concernées à cet égard.

Les barrières qui sont reconnues au cours du processus d'élaboration de normes devraient être celles qui sont communes à la plus vaste gamme possible d'industries, de secteurs de l'économie ou de types de personnes ou d'entreprises qui offrent des services à la clientèle au Manitoba.

Aux termes de la *Loi*, une « barrière » est tout ce qui fait obstacle à la possibilité pour une personne de participer d'égal à égal et d'une façon complète et efficace à la vie en société en raison d'un handicap d'ordre physique, mental, intellectuel ou sensoriel.

La norme proposée peut énumérer des mesures pour supprimer les barrières ou en empêcher la création et pourrait inclure des pratiques commerciales et des façons d'informer et de sensibiliser les intervenants sur la détermination des besoins des personnes handicapées en matière de service à la clientèle et la réponse à ces besoins.

Une norme d'accessibilité peut :

- désigner les personnes et les organismes qui y sont soumis;
- énumérer les mesures, les politiques, les pratiques et les autres exigences nécessaires à la reconnaissance et à la suppression des barrières ainsi qu'à la prévention de leur création;

- ordonner aux personnes et aux organismes qui y sont soumis de mettre en œuvre les mesures, les politiques, les pratiques et les autres exigences nécessaires avant l'expiration des délais qu'elles précisent.

Le Comité doit tenir compte des éléments suivants :

- la nature des barrières que les mesures, les politiques, les pratiques et les autres exigences visent à reconnaître, à prévenir ou à supprimer;
- les considérations d'ordre technique et économique liées à la mise en œuvre.

Dans le cadre de l'élaboration de ses recommandations, le conseil doit consulter :

- les personnes victimes des barrières ou les représentants d'organismes regroupant ces personnes;
- les représentants des personnes qui exercent les activités ou exploitent les entreprises auxquelles le projet de norme est susceptible de s'appliquer, ainsi que les représentants du secteur, des personnes ou des organismes pouvant être visés par ce projet;
- les autres représentants du gouvernement et de ses conseils, commissions et agences dont les attributions sont liées aux activités, aux entreprises du secteur, aux personnes ou aux organismes auxquels le projet de norme est susceptible de s'appliquer;
- les autres personnes et organismes que le ministre juge indiqué de consulter.

3. Principes directeurs

Le Comité doit tenir compte des principes suivants dans l'exercice de son mandat :

- **Accès** : les personnes devraient pouvoir avoir pleinement accès aux lieux, aux événements ou aux autres manifestations destinés au public dans la collectivité.
- **Égalité** : les personnes devraient pouvoir avoir pleinement accès à ce qui leur accordera une égalité de chance et de résultats.
- **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.

4. Rôles et responsabilités du Comité

Le Comité devra :

- tenir compte de l'ensemble des handicaps pour la reconnaissance des barrières dans l'offre de service à la clientèle au Manitoba et élaborer une norme d'accessibilité pour le service à la clientèle pour supprimer ces barrières ou en empêcher la création;
- dans la mesure du possible, faire en sorte que tout le matériel produit par le Comité, par écrit ou autrement, devant être communiqué au public soit présenté dans un langage clair et simple, concis, logique et exempt d'ambiguïtés (le matériel en question comprend le résumé des discussions du Comité, les rapports d'étape et la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle projetée);
- se conformer aux présents paramètres, à toute directive que peut donner le ministre et à la *Loi* en ce qui a trait aux rôles et aux responsabilités du Comité;
- prendre connaissance des renseignements, du matériel et des indications fournies par la ministre pour aider le Comité dans son travail;
- élaborer une norme d'accessibilité pour les services à la clientèle :
 - fixer les exigences de reconnaissance et de suppression des barrières ainsi que de prévention de la création de barrières concernant le service à la clientèle dans les domaines de compétence provinciale qui pourraient inclure les éléments suivants :
 - les lacunes sur le plan de la formation concernant la prestation de services à la clientèle aux personnes handicapées;
 - les mesures pour supprimer les barrières ou en empêcher la création et pour combler les lacunes, y compris les pratiques commerciales et les façons d'informer et de sensibiliser les intervenants relativement à l'identification des besoins en service à la clientèle des personnes handicapées et à la réponse à ces besoins;
 - déterminer les personnes ou les organismes qui devront mettre en œuvre les exigences formulées dans la norme;
 - préciser les échéanciers de mise en œuvre des exigences;

- préparer une norme d'accessibilité pour le service à la clientèle projetée pour l'examen par la population pendant les 60 jours avant le début des consultations publiques;
- à la suite des consultations publiques sur la norme projetée, terminer le projet de norme en :
 - tenant compte des commentaires reçus lors de l'examen public;
 - apportant tout changement que le Comité juge souhaitable;
 - soumettant la norme projetée au ministre.

5. Composition du Comité

Étant donné qu'il s'agit du premier comité d'élaboration de normes, le Conseil, ayant acquis une compréhension profonde des dispositions législatives et étant formé de représentants des secteurs et des organismes susceptibles d'être soumis à des obligations sous le régime de la norme de service à la clientèle proposée, jouera le rôle de comité d'élaboration des normes de service à la clientèle.

Le Comité est formé des représentants suivants :

- M^{me} Jan Sanderson, présidente du Comité;
- M. Jim Derksen, représentant le Conseil des Canadiens avec déficiences, vice-président du Comité;
- M^{me} Yvonne Peters, présidente de la Commission des droits de la personne du Manitoba;
- M^{me} Eileen Clarke, représentant l'Association des municipalités du Manitoba;
- M^{me} Diane Driedger, professeure adjointe du programme d'études sur les incapacités de l'Université du Manitoba;
- M. Jim Baker, représentant la Manitoba Hotel Association;
- M. Scott Jocelyn, représentant la Manitoba Restaurant & Foodservices Association;
- M. Lanny McInnes, représentant le Conseil canadien du commerce de détail;
- M. Doug Momotiuk, représentant la Manitoba Deaf Association Inc.;
- M^{me} Diane Scribe Niigani, représentant les Autochtones;
- M^{me} Judy Redmond, coordinatrice de la conception visant un usage universel à la Ville de Winnipeg;

- M. Dave Schellenberg, représentant le Conseil manitobain du vieillissement;
- M^{me} Nicole Chammartin, représentant l'Association canadienne pour la santé mentale.

Le Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle devra parvenir à un consensus pour ses décisions dans le cadre des paramètres. Un consensus signifie un accord important entre les membres, sans opposition persistante, par un processus qui tient compte des opinions de tous les membres pour la résolution de différends. Il n'est pas nécessaire que le Comité soit unanime pour atteindre un consensus.

Comme il est indiqué explicitement dans la *Loi*, un ou plusieurs membres du Comité peuvent soumettre des recommandations distinctes si le consensus est impossible.

6. Président

Le ministre nommera un gestionnaire principal expérimenté de la fonction publique à titre de président des réunions du Comité. En l'absence du président du Comité, le président du Conseil consultatif de l'accessibilité le remplacera.

7. Responsabilité du président

Dans le cadre de ses fonctions, le président :

- a) ne vote pas lorsque le Comité prend des décisions;
- b) agit de manière impartiale;
- c) encourage l'analyse objective de tous les points soulevés et de toutes les questions pour tirer profit d'une diversité de points de vue;
- d) détermine le moment où un consensus est atteint;
- e) consigne par écrit tout conflit d'intérêts et répond au ministre;
- f) vérifie que les procès-verbaux des réunions sont conformes;
- g) supervise le travail du Comité et des sous-comités (le cas échéant) au regard des exigences de la *Loi* et des présents paramètres dans le but de les amener à respecter les échéanciers.

8. Structure

Les réunions dureront environ deux heures (ou le temps nécessaire). Elles seront tenues toutes les trois semaines de février à juillet 2014.

Les réunions seront animées par le président ou, en l'absence de celui-ci, par le vice-président. Le soutien administratif et à la coordination sera fourni par le Bureau des personnes handicapées ainsi que par des membres du personnel du ministère des Finances.

9. Sous-comités

Le ministre peut approuver la formation de sous-comités. Le Comité peut recommander au ministre que des sous-comités lui offrent des conseils sur certaines questions à l'étude.

Si le ministre autorise la formation d'un sous-comité, ses membres seront choisis par l'ensemble du Comité de concert avec le ministre, et avec l'approbation de celui-ci. Les membres du sous-comité ne sont pas nécessairement des membres du Comité.

La possibilité de nommer un sous-comité permettrait au Comité de faire appel à des experts techniques et à des parties connaissant bien des questions particulières afin d'avoir des recommandations.

10. Réunions

La date de la première réunion sera déterminée par le président. Il tiendra compte de ce qui convient le mieux aux membres du Comité. À la fin de chaque réunion, la date de la prochaine réunion sera fixée.

Des procès-verbaux seront rédigés et distribués aux membres du Conseil, mais ne pourront être consultés par le public.

Un résumé des discussions ayant eu lieu lors des réunions du Comité sera préparé d'après le procès-verbal de la réunion dans les 14 jours suivant la réunion et publié sur le site Web du Bureau des personnes handicapées, à l'adresse www.gov.mb.ca/dio/index.fr.html.

11. Conflit d'intérêts

Si un membre du Comité sent qu'il est en conflit d'intérêts par rapport à toute question traitée par le Comité d'élaboration des normes de service à la clientèle, le membre doit immédiatement communiquer avec le président pour discuter de la question et du conflit d'intérêts potentiel. Si le président détermine que le membre est en conflit d'intérêts par rapport à une question, il demandera à ce membre de se retirer des discussions.

Si nécessaire, le membre peut consulter le personnel du Bureau des personnes handicapées sur le conflit. Le personnel du Bureau peut avoir recours aux services du personnel du ministère de la Justice pour prendre une décision au sujet du conflit d'intérêts.