

L'accessibilité pour les Manitobains : tout le monde en profite

Formation sur l'accessibilité du service à la clientèle

Guide de l'animateur – Pour l'apprentissage en groupe

Formation sur l'accessibilité du service à la clientèle : Guide de l'animateur – Pour l'apprentissage en groupe

Introduction

Le Règlement sur les normes de service à la clientèle oblige tous les organismes comptant au moins un employé à fournir une formation qui inclut :

- un aperçu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, du Code des droits de la personne (Manitoba), de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, et de leurs politiques et pratiques organisationnelles connexes;
- des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes victimes de barrières, y compris celles qui utilisent des dispositifs d'assistance, qui sont accompagnées par une personne de confiance ou qui reçoivent l'aide d'un animal d'assistance;
- des directives sur la manière d'utiliser le matériel ou les dispositifs d'assistance offerts sur place par l'organisme (par exemple, un ordinateur public).

Les employeurs sont tenus de former leurs employés, bénévoles et gestionnaires dès leur embauche, et lorsque des changements apportés à leurs politiques, pratiques et mesures ont des conséquences sur l'accessibilité de leurs biens et services. Les employeurs comptant 50 employés ou plus doivent mettre par écrit leur politique d'accessibilité au service à la clientèle, y compris le plan de formation. Pour d'autres explications, veuillez consulter le Guide de l'employeur sur l'accessibilité du service à la clientèle.

D'autres outils et ressources sont accessibles à l'adresse suivante :
AccessibiliteMB.ca.

Veuillez vous adresser au Bureau de l'accessibilité du Manitoba pour obtenir d'autres renseignements ou médias substituts : à mao@gov.mb.ca ou au 204 945-7613.

Note destinée à l'animateur :

Les employés peuvent effectuer le module d'apprentissage « Accessibilité du service à la clientèle » par eux-mêmes. Toutefois, une rencontre et une discussion de groupe sont nécessaires pour mieux faire des liens entre le contenu et votre lieu de travail en particulier. Il est recommandé de sélectionner un animateur pour guider ce processus.

L'animateur a pour rôle d'aider votre groupe à interpréter de quelle manière la loi s'applique à votre organisme, que vous travailliez dans un bureau comptant des centaines d'employés ou que vous soyez membre d'un organisme communautaire n'ayant qu'un employé et de nombreux bénévoles.

Étape 1. Veillez à ce que votre organisme dispose d'une politique d'accessibilité au service à la clientèle et qu'il la communique aux employés. Seuls les organismes de 50 personnes ou plus doivent mettre leur politique par écrit, mais le fait de la consigner permet de faire connaître la politique et les pratiques. Un exemple de politique d'accessibilité au service à la clientèle (en anglais seulement) est fourni sur le site AccessibiliteMB.ca.

Étape 2. Organisez une réunion pour discuter de l'objectif de la formation et de son application à votre organisme.

Étape 3. Servez-vous des questions suivantes pour guider la discussion sur chacune des quatre sections de la formation :

1. Comprendre les barrières à l'accessibilité
2. Législation manitobaine sur l'accessibilité
3. Comment offrir un service à la clientèle accessible, comme l'exige la Loi
4. Conseils permettant de garantir l'accessibilité pour les gens que vous servez

Section 1 : Comprendre les barrières à l'accessibilité

Il existe de nombreux types de barrières auxquelles se heurtent les personnes handicapées. La plupart sont invisibles. Pour d'autres renseignements, y compris des solutions aux barrières, consultez la liste des [barrières et solutions possibles](#).

Ces barrières sont des obstacles qui limitent l'accès et empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la vie en société. La plupart des barrières sont involontaires. Les barrières apparaissent généralement parce que les espaces, les biens ou les services ne tiennent pas compte des diverses capacités des utilisateurs. Par exemple, elles peuvent être liées à la taille, à la force, à la mémoire ou à la compréhension.

Les barrières comportementales découlent du fait que les personnes pensent et agissent en se fondant sur des idées fausses. Exemple : Une réceptionniste s'adresse uniquement à la personne de confiance de la personne handicapée parce qu'elle suppose que la personne handicapée ne la comprendra pas.

Les barrières à l'information et à la communication découlent du fait que l'information est offerte dans un format qui convient à une partie seulement de la population. Exemple : Un document est rédigé en petits caractères et est difficile à lire, ou un système de diffusion publique avertit seulement les personnes qui peuvent entendre le message.

Les barrières technologiques surviennent lorsque la technologie n'est pas accessible à tous ou ne peut pas être utilisée par les personnes handicapées. Exemple : Un site Web n'utilise pas de balises de texte de remplacement pour les photos, ce qui le rend inaccessible aux personnes aveugles qui utilisent un logiciel de lecture d'écran.

Les barrières systémiques sont des politiques, des pratiques ou des procédures qui font que certaines personnes ont un moins bon accès que les autres ou sont exclues. Exemple : Certains critères d'admissibilité qui ont pour effet d'exclure des personnes en raison d'un handicap, notamment lorsqu'on exige d'un candidat à un emploi qu'il possède un permis de conduire même s'il existe des façons de réorganiser un travail en fonction d'un autre moyen de transport.

Les barrières physiques et architecturales sont des obstacles physiques qui rendent l'accès à un lieu difficile. Exemple : Certaines poignées de porte ne peuvent pas être tournées par une personne qui a une mobilité ou une force limitée, ou un

couloir ou un cadre de porte est trop étroit pour permettre à une personne en fauteuil roulant de passer en toute sécurité.

Discussion de groupe :

1. Connaissez-vous une personne handicapée qui s'est heurtée à des barrières en matière d'accessibilité? Par exemple, peut-être connaissez-vous une personne âgée ayant des problèmes de mobilité ou d'audition.
2. À quels types de barrières cette personne s'est-elle heurtée? Déterminez la ou les barrières et mesures que la personne ou d'autres personnes ont prises pour aider à éliminer cette ou ces barrières.
3. Quels types de barrières pourraient empêcher les clients d'avoir accès à nos biens et services? (Encouragez les participants à donner des exemples précis.)

Section 2 : Législation manitobaine sur l'accessibilité

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la Loi) fournit un cadre pour l'adoption de règlements appelés normes. Un Conseil consultatif de l'accessibilité (Conseil) a aidé à l'élaboration des normes pour le compte du gouvernement du Manitoba. Il est composé de représentants d'entreprises, de municipalités et d'organismes qui représentent les personnes handicapées. Chacune des normes a été élaborée en consultation avec le public. Pour de plus amples renseignements, allez à AccessibiliteMB.ca/law.fr.html.

Cette formation met l'accent sur le Règlement sur les normes de service à la clientèle. Le gouvernement du Manitoba dispose d'un certain nombre d'outils pour aider les entreprises et les organismes sans but lucratif à respecter leurs obligations. Consultez le site AccessibiliteMB.ca pour obtenir de plus amples renseignements sur ce qui suit :

- les responsabilités de l'employeur en vertu du Règlement sur les normes de service à la clientèle;

- la manière d'élaborer des politiques, des mesures et des pratiques en matière d'accessibilité, tel qu'on l'indique dans le [Guide de l'employeur](#);
- la manière d'élaborer et de revoir vos politiques garantissant l'accessibilité à vos biens et services, tel qu'on l'indique dans l'[exemple de politique d'accessibilité au service à la clientèle \(en anglais seulement\)](#). Si votre organisme compte moins de 50 employés, vous n'êtes pas tenu de consigner par écrit vos politiques en matière d'accessibilité et de formation. Cependant, nous vous encourageons à suivre cette pratique.

Discussion de groupe :

1. Donnez des exemples de la façon dont votre entreprise ou organisme a supprimé des barrières dans le domaine du service à la clientèle et proposé des adaptations raisonnables. Pensez aux barrières physiques, aux barrières à la communication et à d'autres façons d'offrir un service à la clientèle accessible.
2. La Loi n'oblige pas les organismes à faire des rénovations pour améliorer l'accessibilité. Si votre bâtiment n'est pas accessible, de quelles autres façons pourriez-vous donner accès à vos biens et services?

Section 3 : Comment offrir un service à la clientèle accessible, comme l'exige la Loi

Faites de la politique d'accessibilité au service à la clientèle de votre organisme un élément obligatoire de la formation du personnel. Fournissez les ressources nécessaires aux employés, notamment les [conseils aux employés sur l'accessibilité du service à la clientèle](#).

Accessibilité – Dans le cadre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, l'accessibilité signifie de donner à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, la possibilité de participer d'une façon complète à la vie en société. L'accessibilité fait référence à la capacité d'avoir accès à un système, à un service, à un produit ou à un environnement et d'en profiter.

Animal d'assistance – Selon le Code des droits de la personne (du Manitoba), il s'agit d'un animal dressé pour aider une personne handicapée. Le travail ou les tâches qu'un animal d'assistance effectue doivent être directement liés au handicap physique ou mental d'une personne. Un animal qui apporte du réconfort et de la compagnie, mais qui n'est pas dressé pour aider une personne relativement à un handicap, n'est pas un animal d'assistance. Pour de plus amples renseignements sur les animaux d'assistance, veuillez vous adresser à la Commission des droits de la personne du Manitoba.

Discussion de groupe :

1. Que signifie pour votre organisme l'accessibilité du service à la clientèle? Discutez des divers aspects de vos politiques et procédures, et des attentes envers le personnel à cet égard.
2. Les employés ou les clients utilisent-ils des animaux d'assistance? Si oui, qu'est-ce qui distingue l'animal d'assistance d'un animal de compagnie?
3. Comment le personnel devrait-il interagir avec les clients qui ont un animal d'assistance? Quelles questions devriez-vous poser à vos clients? Quand les clients devraient-ils être prévenus du fait qu'ils doivent toujours maîtriser leur animal?

(Pour de plus amples renseignements sur les animaux d'assistance, veuillez consulter la [Feuille de renseignements](#) rédigée par la Commission des droits de la personne du Manitoba.)

4. Que doit savoir le personnel concernant les moyens de demander de la rétroaction sur l'accessibilité, et de répondre aux commentaires reçus?
5. Comment pouvez-vous promouvoir et favoriser une culture sur le lieu de travail qui encourage le dialogue, les questions, la rétroaction et l'expression des préoccupations concernant la prestation du service à la clientèle? Comment le

personnel peut-il poser des questions ou fournir des commentaires de façon anonyme?

6. Fournissez la [FAQ](#) figurant sur le site [AccessibiliteMB.ca](#) pour aider les participants à répondre aux questions. Vous pouvez aussi vous adresser au Bureau de l'accessibilité du Manitoba concernant toute autre question soulevée par le personnel.

Conseil rapide : Offrez un service à la clientèle flexible. Si une personne a besoin d'une consultation concernant vos produits ou services, envisagez une rencontre virtuelle ou téléphonique.

Section 4 : Conseils permettant d'assurer l'accessibilité pour les gens que vous servez

Le message le plus important à retenir est de ne pas faire de suppositions sur les capacités ou les besoins d'une personne. Au lieu de cela, il faut simplement demander : « Comment puis-je vous aider? »

Une communication respectueuse fait en sorte que les clients se sentent respectés. Quelques exemples de communication et de langage respectueux sont inclus dans cette formation, et d'autres exemples figurent dans la rubrique « Ressources » du site [AccessibiliteMB.ca](#), notamment une carte et affiche intitulée [« Des mots emprunts de dignité »](#).

L'une des dernières diapositives de cette section montre une image de l'[écriteau du gouvernement du Manitoba sur l'offre de services accessibles](#). Cette invitation concernant les services accessibles peut être téléchargée sous la rubrique « Ressources » ou obtenue en version papier auprès du Bureau de l'accessibilité du Manitoba. Les [scénarios](#) suivants fournissent des conseils pour accueillir les clients en supprimant les barrières qui empêchent l'accès aux biens et services.

Scénarios pour la discussion de groupe finale :

Les scénarios suivants offrent une occasion de résoudre des problèmes en collaboration :

(Remarque : il peut y avoir plusieurs réponses possibles)

1. Renée a de multiples handicaps. La personne fournissant le service présume que Renée ne peut pas communiquer ni prendre ses propres décisions et elle s'adresse directement à sa personne de confiance. Quelle est la barrière? À quel meilleur service Renée pourrait-elle s'attendre?
 - La barrière est comportementale. Renée devrait s'attendre à ce que le fournisseur de service s'adresse directement à elle.
2. François utilise un fauteuil roulant et il est malentendant. Le comptoir est haut, et la salle est bruyante. Il indique qu'il ne comprend pas votre réponse. Quelle est la barrière? Comment pouvez-vous offrir un meilleur service à François?
 - La barrière est une barrière à l'information et à la communication. Elle est peut-être aussi d'ordre structurel. Vous pouvez offrir à François un espace moins bruyant. Vous pourriez également mettre l'information par écrit.
3. Il y a un escalier à la porte d'entrée de votre organisme. Quelle est la barrière? Songez à des façons d'offrir un service à la clientèle qui soit équitable.
 - La barrière est d'ordre structurel. En fonction de votre organisme, vous pouvez proposer de fournir le bien ou le service directement au client. Vous pouvez proposer de le rencontrer dans un endroit accessible. Il existe peut-être une autre entrée qui est accessible.
4. Vous offrez un bon de réduction sur vos biens ou services. Vous informez vos clients qu'il n'est disponible qu'en ligne. Quelles sont les barrières possibles? Que pouvez-vous faire pour veiller à ce que ce bon soit accessible à tous?
 - Il s'agit peut-être d'une barrière technologique. Il s'agit peut-être aussi d'une barrière à l'échange de renseignements et à la communication. Vous pourriez lire le bon de réduction à votre client s'il ne peut y avoir accès, ou le lui offrir dans d'autres formats s'il veut qu'il soit imprimé, par exemple. Vous pourriez aussi accepter des copies imprimées.

Pour d'autres renseignements, veuillez vous adresser au :

Bureau de l'accessibilité du Manitoba

240, avenue Graham, bureau 630

Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Téléphone : 204 945-7613 (à Winnipeg)

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613 (à l'extérieur de Winnipeg)

Télécopieur : 204 948-2896

Courriel : mao@gov.mb.ca

Consultez le site [AccessibiliteMB.ca](#) pour en savoir plus.

Abonnez-vous à notre bulletin d'information [Accessibility News](#) (en anglais seulement).

Joignez-vous à la conversation #AccessibleMB sur Twitter et Facebook.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le [Guide de l'employeur](#) concernant le [Règlement sur les normes de service à la clientèle](#).

Avis de non-responsabilité : Ce document de formation ne constitue pas un avis juridique. Il a été conçu pour aider les organismes à respecter les obligations de base en matière de formation prévues par le Règlement sur les normes de service à la clientèle du Manitoba. La formation ne remplace pas le contenu de ce règlement ni celui de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. En cas de conflit entre ce document de formation et le Règlement ou la Loi, ce sont ces deux derniers textes qui prévalent.