

Module d'apprentissage pour le service à la clientèle accessible: le format texte seulement

Bureau des personnes handicapées

Table des matières

Section 1 : Principales caractéristiques et aperçu du module	Principales caractéristiques	1
Navigation		1
Vérifications des connaissances		1
Glossaire.....		2
Audio		2
Vidéos.....		2
Ressources d'apprentissage.....		2
Aperçu du module		3
Introduction		3
Aperçu du module.....		3
Certificat d'achèvement.....		4
Section 2 : Législation manitobaine sur l'accessibilité : Introduction		5
Les cinq sujets de cette section		5
La nécessité de la législation		6
Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.....		7
Objectifs		7
Les cinq normes d'accessibilité.....		7
Les normes		7
Plus d'infos		8
Concentrons-nous sur les barrières.....		10
La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains se concentre sur les barrières et non sur les handicaps.		10

Module d'apprentissage en ligne pour un service à la clientèle accessible

Qu'est-ce qu'une barrière?	10
Types de barrières.....	10
Les voix du Manitoba : Catherine Smorang	13
Le Code des droits de la personne (Manitoba) et la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains	14
Mesures d'adaptation raisonnables	14
Obligation de prendre des mesures d'adaptation.....	14
L'analyse de rentabilité pour l'accessibilité	16
Vérification des connaissances de la section 2.....	17
Directives	17
Section 3 : Exigences relatives à un service à la clientèle accessible : Introduction	20
Les quatre sujets de cette section	20
Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle	21
Qui doit se conformer à cette loi?	21
Répondre aux huit exigences	22
Exigence no 1 : Communication	23
Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?.....	23
Exigence no 2 : Dispositifs d'assistance	24
Qu'est-ce qu'un dispositif d'assistance?.....	24
Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?.....	24
Exigence no 3 : Personnes de confiance	25
Qu'est-ce qu'une personne de confiance?	25
Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?.....	25

Exigence no 4 : Animaux d'assistance	27
Qu'est-ce qu'un animal d'assistance?	27
Comment savoir s'il s'agit d'un animal d'assistance?.....	27
Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?.....	27
Autocollants du Bureau de l'accessibilité du Manitoba sur l'accueil des animaux d'assistance	28
Exigence no 5 : Caractéristiques d'accessibilité	29
Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?.....	29
Les voix du Manitoba : Frances Sinclair-Kaspick	30
Exigence no 6 : Informer le public des caractéristiques d'accessibilité à disposition	31
Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?.....	31
Exigence no 7 : Accepter les rétroactions	32
Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?.....	32
Exigence no 8 : Formation sur l'accessibilité.....	33
Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?.....	33
Exigences supplémentaires.....	35
Vérification des connaissances de la section 3.....	36
Directives	36
Section 4 : Créer l'accessibilité pour les clients : Introduction	39
Les six pratiques abordées dans cette section	39
Faites attention à vos suppositions.....	40
Offrez de l'aide.....	41
Soyez à l'écoute de vos clients	42

Concentrez-vous sur les barrières, plutôt que sur les handicaps	43
Éliminez les barrières physiques	44
Quatre conseils pour vous aider à démarrer	44
Les voix du Manitoba : John Wyndels	45
Éliminez les barrières à la communication.....	46
Stratégies pour éliminer les barrières à la communication.....	46
Les voix du Manitoba : Joanna Hawkins	50
Vérification des connaissances de la section 4.....	51
Directives	51
Section 5 : Poursuivre votre apprentissage : Introduction.....	54
Les quatre sujets de cette section	54
Scénarios de résolution de problèmes	55
Scénario 1.....	55
Scénario 2.....	55
Scénario 3.....	56
Scénario 4.....	56
Autres ressources	58
Vérification finale des connaissances	60
Nous contacter	64
Glossaire	65
Accessibilité.....	65
Offre d'accès	65
Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains	65

Module d'apprentissage en ligne pour un service à la clientèle accessible

Format accessible (ou autre format)	65
Mesures d'adaptation (mesures d'adaptation raisonnables)	66
Barrières	66
Handicap (personnes handicapées)	66
Gros employeur	67
Secteur privé	67
Secteur public	68
Animal d'assistance	68
Interprète gestuel	68
Personne de confiance	68
Contrainte excessive	69
Conception visant un usage universel	69

Section 1 : Principales caractéristiques et aperçu du module

Principales caractéristiques

Bienvenue au module d'apprentissage en ligne pour un service à la clientèle accessible. Avant de poursuivre, veuillez passer en revue les renseignements sur les principales caractéristiques du module.

Navigation

Ce module est divisé en cinq sections et comprend un glossaire. Vous pouvez parcourir ce module en utilisant les liens « Précédent » et « Suivant » dans le bas de chaque page ou à partir du menu principal à gauche de la page.

Le menu principal est divisé en sections de module. Lorsque vous sélectionnez un titre de section, le menu s'agrandit pour afficher tout son contenu. Si vous choisissez un autre titre, un nouveau contenu s'affichera. Vous pouvez utiliser le menu principal pour passer librement d'une section de module à une autre.

Pour vous aider à suivre votre progression, un crochet vert apparaîtra dans le menu à côté de chaque page que vous avez consultée.

Si vous avez des problèmes techniques ou des difficultés d'accès, veuillez consulter la page de contact sur notre site Web.

Vérifications des connaissances

Les sections deux, trois et quatre de ce module se terminent par une vérification des connaissances pour vous aider à évaluer votre compréhension du contenu.

Lorsque vous aurez terminé les cinq vérifications des connaissances, vous recevrez une certification d'achèvement.

Le format texte seulement

Glossaire

Ce module comprend un glossaire. Pour l'ouvrir, allez dans le coin supérieur droit de cette page et sélectionnez le lien « Glossaire ». Le glossaire s'ouvrira à droite de la page. Vous pouvez faire défiler les termes ou utiliser la touche de tabulation.

Audio

Chaque page vous offre la possibilité d'écouter l'enregistrement audio du contenu de la page. Pour lire cet enregistrement, allez dans le coin supérieur droit de cette page et sélectionnez le bouton « Écouter ». Vous pouvez utiliser les boutons pour avancer et reculer afin de contrôler la lecture audio de la page. N'oubliez pas d'allumer vos haut-parleurs avant tout.

Vidéos

Ce module comprend une série de vidéos intitulée « Les voix du Manitoba ». Ces courtes vidéos « donnent la parole » aux sujets pour démontrer l'importance de l'accessibilité. Les vidéos sont sous-titrées. Les transcriptions sont également fournies pour chaque vidéo.

Ressources d'apprentissage

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba offre une variété de ressources qui peuvent vous aider à vous conformer à la Loi sur l'accessibilité des Manitobains et à sensibiliser les gens à ce sujet.

Aperçu du module

Introduction

Cette ressource d'apprentissage gratuite permet aux organismes du Manitoba de satisfaire aux exigences minimales de la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle.

Les renseignements du module doivent être complétés par une révision ou une discussion des politiques, des pratiques et des mesures de votre organisme liées au service à la clientèle accessible.

Le module est destiné à une utilisation individuelle. Toutefois, les discussions de groupe sont la meilleure façon de déterminer l'incidence qu'ont les lois en matière d'accessibilité sur votre organisme. Veuillez consulter le Guide de l'animateur

(PDF) http://lamformationmb.ca/resources/CS_FacilitatorsGuide_Fr.pdf

(Word) http://lamformationmb.ca/resources/CS_FacilitatorsGuide_Fr.docx pour obtenir de l'aide.

Aperçu du module

Le module a été divisé en cinq sections, y compris celle dans laquelle vous êtes actuellement.

Section 1 : Principales caractéristiques et aperçu du module

Section 2 : Législation manitobaine sur l'accessibilité

Section 3 : Exigences relatives à un service à la clientèle accessible

Section 4 : Créer l'accessibilité pour les clients

Section 5 : Poursuivre votre apprentissage

En participant activement à ce module, vous pourrez :

Le format texte seulement

- En apprendre davantage sur la façon dont la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et le Code des droits de la personne (Manitoba) aident à éliminer les barrières à l'accessibilité;
- Vous familiariser avec les exigences afin de créer un service à la clientèle accessible;
- Apprendre comment éliminer les différents types de barrières et obtenir d'autres conseils pour créer l'accessibilité.

Certificat d'achèvement

Pour obtenir un certificat d'achèvement pour ce module, vous devez terminer les cinq sections et effectuer les vérifications des connaissances. Le certificat est un fichier PDF que vous pouvez télécharger et imprimer.

Section 2 : Législation manitobaine sur l'accessibilité : Introduction

La section deux porte sur la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, ses normes et la législation connexe.

Les cinq sujets de cette section

1. La nécessité de la législation
2. La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains
3. Concentrons-nous sur les barrières, plutôt que sur les handicaps
4. Le Code des droits de la personne et la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains
5. L'analyse de rentabilité pour l'accessibilité

Une vérification des connaissances se trouve à la fin de cette section.

La nécessité de la législation

Près d'un Manitobain sur quatre fait face à des barrières à l'accessibilité dans sa vie quotidienne. Avec une population vieillissante, ce nombre continue d'augmenter.

Tous les Manitobains, sans égard à leurs capacités, ont le droit de participer pleinement à la société et d'être traités avec dignité et respect.

L'adoption d'une loi à cet effet oblige les organismes gouvernementaux (comme les écoles et les universités), les entreprises et les organismes sans but lucratif à collaborer pour rendre le Manitoba accessible.

La section deux porte sur la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, ses normes et la législation connexe.

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

Objectifs

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains est entrée en vigueur en 2013. Elle a deux objectifs principaux.

Objectif 1 : Déterminer, empêcher et supprimer les barrières à la participation.

Objectif 2 : Réaliser des progrès importants à l'égard de l'accessibilité au Manitoba d'ici 2023.

Les efforts du Manitoba seront axés sur la collaboration, la sensibilisation et la formation des organismes afin de répondre aux exigences énoncées dans la Loi. Comme d'autres lois, la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains énonce des mesures d'application de la loi, notamment des ordres de se conformer et des sanctions pécuniaires.

Les cinq normes d'accessibilité

Les normes d'accessibilité, ou règlements, sont les éléments de base de la Loi. Elles précisent qui doit faire quoi pour améliorer l'accessibilité et avant quelle date. Pour se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, le gouvernement du Manitoba a nommé un Conseil consultatif de l'accessibilité qui aidera à élaborer cinq normes portant sur l'accessibilité dans les domaines suivants : service à la clientèle, emploi, échange de renseignements et communication, conception des espaces publics et transport.

Les normes

Norme 1 : Service à la clientèle (adoptée en novembre 2015)

Norme 2 : Emploi (adoptée en mai 2019)

Norme 3 : Échange de renseignements et communication

Norme 4 : Conception des espaces publics

Norme 5 : Transport

Le format texte seulement

La consultation publique est essentielle à l'élaboration des normes.

Plus d'infos

Pour en savoir plus sur chacune de ces normes, sélectionnez un titre ci-dessous.

Norme relative au service à la clientèle

La norme relative au service à la clientèle porte sur les exigences de pratiques commerciales et de formation afin de fournir un meilleur service à la clientèle aux personnes handicapées. Elle a maintenant force de loi.

Norme d'accessibilité à l'emploi

La norme d'accessibilité à l'emploi aborde les pratiques relatives au recrutement, à l'embauche et au maintien en poste d'employés.

Norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication

La norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication supprimera des barrières liées à l'accès à l'information, que ce soit à l'information écrite, en personne, sur des sites Web ou dans d'autres formats.

Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics

La norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics portera sur l'accès aux lieux qui ne sont pas régis par le Code du bâtiment du Manitoba, comme les trottoirs, les sentiers, les parcs et d'autres éléments de l'environnement que nous concevons et construisons.

Norme d'accessibilité pour le transport

La norme d'accessibilité pour le transport s'appliquera au transport en commun et visera à supprimer les barrières auxquelles des Manitobains sont confrontés lorsqu'ils se rendent au

travail ou à l'école, font des courses, poursuivent des activités sociales ou relatives à d'autres aspects de leur quotidien.

Source : <http://accessibilitymb.ca/law.fr.html>

Concentrons-nous sur les barrières

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains se concentre sur les barrières et non sur les handicaps.

Qu'est-ce qu'une barrière?

Pour les personnes handicapées, une barrière est tout ce qui fait obstacle à la possibilité pour une personne de participer d'une façon complète et efficace à la vie en société en raison d'un handicap.

Par exemple, Michel a une basse vision. On lui remet un document avec une taille de police qu'il ne peut pas lire. Sa basse vision n'est pas une barrière. Ce sont les petits caractères d'imprimerie qui en sont une. Si la taille de police était plus grosse, Michel serait en mesure de lire le document.

Même si la plupart des barrières n'ont pas été mises en place intentionnellement, la sensibilisation est essentielle pour s'assurer que tout le monde a un accès égal aux biens et aux services.

Types de barrières

Qu'est-ce qui vous vient en tête lorsque vous pensez à une barrière à l'accessibilité?

Barrières physiques

Si vous êtes comme la plupart des gens, vous pensez peut-être aux barrières physiques ou structurelles comme les marches, les trottoirs ou les passages étroits. Les portes lourdes ou les boutons de porte, par rapport aux leviers, sont également des barrières structurelles qui affectent de nombreux aînés et d'autres personnes ayant de l'arthrite.

Barrières à l'échange de renseignements et à la communication

Les barrières à l'échange de renseignements et à la communication sont faciles à manquer si elles ne vous affectent pas personnellement, mais elles sont présentes dans presque tous les aspects de la vie quotidienne.

Les barrières à l'échange de renseignements et à la communication existent lorsque ce n'est pas tout le monde qui est en mesure de comprendre le message transmis ou d'y accéder.

Par exemple, pour une personne malentendante ou anxieuse, il peut s'agir d'une communication en personne qui a lieu dans un milieu bruyant.

Barrières technologiques

La technologie peut améliorer l'accès ou créer de nouvelles barrières. Par exemple, un ordinateur peut améliorer l'accessibilité pour une personne sourde ou malentendante.

Toutefois, elle peut aussi créer de nouvelles barrières. Par exemple, lorsqu'une personne doit avoir une bonne vision ou utiliser ses doigts pour se servir d'un dispositif pour payer une facture, une barrière est créée.

Barrières systémiques

Les barrières sont systémiques lorsqu'elles découlent des politiques ou des pratiques habituelles d'un organisme. Par exemple, une politique d'un magasin qui exige que les clients emballent eux-mêmes leur épicerie constitue une barrière systémique, car ce n'est pas tous les clients qui sont aptes à le faire physiquement.

Barrières comportementales

Les barrières comportementales découlent du fait que les personnes pensent et agissent en se fondant sur des idées fausses. Par exemple, un caissier de banque aurait tort de penser qu'un client qui n'est pas capable de s'exprimer verbalement ne peut pas prendre de décision financière. Briser les mythes et les stéréotypes est la première étape pour créer le fondement d'une société entièrement inclusive.

Le saviez-vous?

L'attitude est la barrière la plus importante. Le fait d'adopter la bonne attitude permet d'éviter la plupart des barrières.

Les voix du Manitoba : Catherine Smorang

Catherine Smorang est la fière maman d'une étudiante à l'université. Elle aime aider les autres et, quand il n'y a pas de pandémie, elle est souvent à la Boutique INCA pour expliquer aux autres les dispositifs d'aide à l'accessibilité ou en faire la démonstration.

Transcription de la vidéo, Les voix du Manitoba : Catherine Smorang

Personne faisant la narration : Tout le monde bénéficie de l'accessibilité.

Catherine Smorang : Pour moi, l'accessibilité signifie l'égalité des chances, l'égalité d'accès, l'égalité de tout; un terrain de jeu égalitaire pour les personnes ayant un quelconque handicap.

Personne faisant la narration : Vous pouvez en apprendre plus sur la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle. Consultez le site AccessibilityMB.ca.

Fin de la transcription.

Le Code des droits de la personne (Manitoba) et la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains complète le Code des droits de la personne (Manitoba) et offre des moyens proactifs d'assurer l'accessibilité pour toute personne, peu importe ses capacités.

Mesures d'adaptation raisonnables

Fournir des mesures d'adaptation raisonnables est une exigence prévue par la loi et le défaut de répondre de façon raisonnable aux besoins d'une personne peut donner lieu à de la « discrimination », comme le définit le Code des droits de la personne (Manitoba).

Par « répondre de façon raisonnable », on entend modifier une règle, une politique, une pratique ou un espace physique afin de changer la manière dont les choses sont généralement faites.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation

Dans la plupart des cas, les mesures d'adaptation raisonnables pour le service à la clientèle sont simples et abordables. Les mesures d'adaptation incombent aux entreprises et aux organismes de répondre de façon raisonnable aux besoins des personnes, y compris payer les frais qui découlent des mesures prises, à moins que cela n'entraîne une contrainte excessive. Une contrainte excessive découle de coûts importants ou de risques posés à la santé et à la sécurité relativement à une mesure d'adaptation. Les inconvénients, les préférences et l'obligation d'assumer certains frais ne constituent généralement pas une contrainte excessive. Même si la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ou le Code des droits de la personne (Manitoba) ne définit pas la contrainte excessive, la jurisprudence indique qu'il s'agit plus qu'une question de contrainte minimale et qu'elle doit être basée sur des preuves réelles de contrainte.

Si une demande d'adaptation vous cause, à vous et (ou) à votre organisme, une

contrainte excessive, vous et (ou) votre organisme devez tout de même explorer d'autres possibilités d'offrir un service à la clientèle accessible. Collaborez avec l'auteur de la demande pour trouver une autre manière d'offrir le service à la clientèle. Avec un peu de flexibilité, une ouverture d'esprit et une bonne communication, il est habituellement possible de trouver des solutions faciles et peu coûteuses permettant de répondre aux demandes d'adaptation.

L'analyse de rentabilité pour l'accessibilité

Au Manitoba, la création de l'accessibilité est prévue par la loi.

Pour les entreprises manitobaines, l'élimination des barrières est également la chose intelligente à faire.

Présentement, des millions de Canadiens ont un handicap physique qui affecte leur mobilité, leur vision ou leur audition. Ce nombre risque d'augmenter considérablement d'ici 2030, alors que les personnes ayant un handicap physique devraient représenter plus d'un cinquième du marché des consommateurs, avec un pouvoir de dépense de 316 milliards de dollars. Dans bien des cas, l'élimination des barrières à l'accès ne coûte rien ou presque.

Icône de quatre personnes. L'une est verte. Légende : Un adulte manitobain sur quatre a un handicap. Au Canada, on estime que les personnes qui sont victimes de barrières ont un pouvoir d'achat annuel d'environ 55 milliards de dollars. Comme tout le monde, elles font des affaires, magasinent et se déplacent avec leurs amis et leur famille dans nos collectivités. En apprenant comment éliminer les barrières, les organismes peuvent fidéliser leur clientèle et améliorer la prestation de services pour tout le monde.

Source : Chambre de commerce de l'Ontario, 2017.

Vérification des connaissances de la section 2

Directives

Vous avez maintenant la chance de vérifier ce que vous avez appris dans cette section. Vous devrez répondre à trois questions pour cette vérification des connaissances. Sélectionnez votre réponse à chaque question, puis sélectionnez « Vérifier ma réponse » pour voir la rétroaction.

Question 1

Parmi les énoncés suivants concernant la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la Loi), lequel est faux?

Option 1 sur 4 : Les lois sur l'accessibilité s'appliquent aux entreprises et aux organismes sans but lucratif au Manitoba, ainsi qu'aux organismes gouvernementaux.

Option 2 sur 4 : La Loi ne considère que les barrières physiques.

Option 3 sur 4 : L'un des objectifs de la Loi est de faire des progrès significatifs pour garantir l'accessibilité au Manitoba d'ici 2023.

Option 4 sur 4 : La première norme d'accessibilité concernant le service à la clientèle a été adoptée en 2015.

Vérifier ma réponse Rétroaction

La réponse 2, « La Loi ne considère que les barrières physiques », est l'énoncé qui est faux.

La Loi considère toutes les barrières : comportementales, à l'échange de renseignements et à la communication, technologiques, systémiques et physiques.

Question 2

Qu'entend-on par fournir une « mesure d'adaptation raisonnable »?

Option 1 sur 4 : Modifier une règle

Le format texte seulement

Option 2 sur 4 : Modifier une politique, une pratique ou un espace physique afin de changer la manière dont les choses sont généralement faites

Option 3 sur 4 : Habituellement, offrir une mesure d'adaptation simple, gratuite ou abordable lors de la prestation du service à la clientèle

Option 4 sur 4 : Toutes les réponses ci-dessus

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

La réponse 4, « Toutes les réponses ci-dessus », est la meilleure réponse.

Les mesures d'adaptation raisonnables comprennent un grand éventail de modifications ou d'ajustements visant à répondre aux besoins des personnes de manière respectueuse et de façon à éviter toute discrimination.

Habituellement simples et abordables, les mesures d'adaptation raisonnables tiennent compte des besoins des personnes ou des groupes qui présentent des caractéristiques protégées en vertu du Code des droits de la personne (Manitoba), par exemple, un handicap.

Question 3

Sélectionnez l'option qui complète le mieux la phrase suivante :

Nous avons tous l'obligation de fournir des mesures d'adaptation raisonnables en éliminant les barrières...

Option 1 sur 5 : à moins que cela n'entraîne un faible coût.

Option 2 sur 5 : à moins que cela n'entraîne une contrainte minimale.

Option 3 sur 5 : à moins que cela n'entraîne une contrainte excessive.

Option 4 sur 5 : pour tout le monde, dans tous les cas.

Option 5 sur 5 : peu importe le coût, le temps ou les efforts.

Le format texte seulement

Vérifier ma réponse Rétroaction

La réponse 3, « à moins que cela n'entraîne une contrainte excessive », est la meilleure réponse.

L'obligation de fournir des mesures d'adaptation raisonnables est une exigence établie par le Code des droits de la personne (Manitoba). Les mesures d'adaptation raisonnables sont nécessaires à moins qu'elles n'entraînent une contrainte excessive qui découle de coûts importants ou de risques posés à la santé et à la sécurité relativement à une mesure d'adaptation.

Section 3 : Exigences relatives à un service à la clientèle accessible : Introduction

Cette section porte sur la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, qui doit se conformer à cette réglementation et aux huit exigences principales.

Les quatre sujets de cette section

1. Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle
2. Qui doit se conformer à cette loi?
3. Les huit exigences de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle
4. Exigences supplémentaires

Une vérification des connaissances se trouve à la fin de cette section.

Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle exige que chacun mette le client au premier plan.

Le terme « client » désigne toute personne qui bénéficie des biens ou des services d'un organisme, y compris les apprenants non payés, les patients, les membres de l'organisme et les participants. La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle exige que les organismes fournissent un service souple axé sur le client en repérant, en éliminant et en évitant les barrières.

S'il est impossible d'éliminer une barrière, l'organisme doit fournir une autre solution, à moins qu'elle n'entraîne une contrainte excessive.

Qui doit se conformer à cette loi?

Depuis novembre 2018, cette réglementation s'applique à tous les organismes du Manitoba comptant plus d'un employé, y compris les **entreprises**, comme les boutiques, les hôtels et les restaurants, les services juridiques, les services de soins de santé et d'autres services professionnels. Les **organismes sans but lucratif**, dont les organismes de bienfaisance, les syndicats, les lieux de culte et les associations de membres, doivent aussi se conformer à cette loi.

Le **gouvernement du Manitoba** devait s'y conformer au plus tard en novembre 2016 et les organismes du secteur public, comme les universités, les collèges, les offices de la santé, les sociétés d'État, les grandes municipalités et les divisions scolaires, avaient jusqu'en novembre 2017 pour le faire.

Répondre aux huit exigences

La norme comprend huit exigences :

- Exigence no 1 : Communiquer de la façon qui répond le mieux aux besoins de vos clients.
- Exigence no 2 : Permettre l'utilisation de dispositifs d'assistance.
- Exigence no 3 : Accueillir les personnes de confiance.
- Exigence no 4 : Autoriser les animaux d'assistance dans les espaces publics.
- Exigence no 5 : Maintenir la fonctionnalité des caractéristiques d'accessibilité.
- Exigence no 6 : Informer la clientèle lorsque des caractéristiques d'accessibilité ne sont pas disponibles.
- Exigence no 7 : Inviter la clientèle à donner une rétroaction sur l'accessibilité.
- Exigence no 8 : Suivre la formation sur l'accessibilité.

Cette section aborde chacune des huit exigences ainsi que les mesures que doivent prendre les organismes et leurs employés pour les respecter.

Exigence no 1 : Communication

La première exigence stipule que les organismes et leurs employés doivent communiquer de la manière qui répond le mieux aux besoins de leurs clients.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

Nous avons tous des besoins différents en matière de communication. La clé pour satisfaire à cette exigence est de comprendre ce que sont les besoins de vos clients et de faire de votre mieux pour y répondre.

1. Traitez tous les clients avec respect. Un sourire amical est un excellent départ.
2. Donnez toujours à vos clients l'occasion de vous dire ce dont ils ont besoin, ainsi que la façon dont ils désirent communiquer.
3. Parlez directement à la personne et gardez le contact visuel avec elle; ne parlez pas à un compagnon, à la personne qui l'aide ou à un interprète.
4. Imprimez les documents dans des polices claires et faciles à lire, avec beaucoup de contrastes de couleurs, y compris les menus, les formulaires et les affiches.

Exigence no 2 : Dispositifs d'assistance

La deuxième exigence stipule que les organismes et leurs employés doivent permettre l'utilisation de dispositifs d'assistance par leurs clients.

Qu'est-ce qu'un dispositif d'assistance?

Les dispositifs d'assistance, comme les cannes ou les prothèses auditives, aident les personnes handicapées à effectuer les tâches quotidiennes et à accéder aux biens et aux services.

Lorsqu'une personne aveugle ou malentendante utilise un téléphone cellulaire pour communiquer, en particulier pendant un rendez-vous, le téléphone devient un dispositif d'assistance.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

1. Ne déplacez pas les dispositifs d'assistance hors de la portée du client.
2. Demandez la permission avant de toucher aux dispositifs d'assistance, le cas échéant.
3. Si vous offrez des dispositifs d'assistance, faites-le savoir aux clients. Par exemple, certains organismes offrent des fauteuils roulants. D'autres ont des caractéristiques d'accessibilité à une caisse libre-service.
4. Apprenez à connaître les différents dispositifs d'assistance offerts aux clients et soyez prêt à les utiliser ou à les expliquer conformément à l'exigence no 8 de la formation sur l'accessibilité.

Exigence no 3 : Personnes de confiance

La troisième exigence stipule que les organismes et leurs employés doivent accueillir les personnes de confiance qui accompagnent les clients et leur permettre de rester ensemble. Si vous devez faire payer l'entrée de la personne de confiance, prévenez les gens.

Qu'est-ce qu'une personne de confiance?

Une personne de confiance apporte une aide sur le plan de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux ou pour certaines tâches, comme les services bancaires. Une personne de confiance peut être un préposé aux bénéficiaires, un bénévole, un membre de la famille ou un ami. Les préposés aux bénéficiaires sont des professionnels formés. Les membres de la famille ou les amis n'ont généralement pas de formation officielle, mais ont souvent des années d'expérience. De nombreuses personnes sont accompagnées d'une personne de confiance payée et non payée. Par exemple, une personne peut avoir un préposé aux bénéficiaires présent sur son lieu de travail, puis sortir en soirée avec son partenaire qui agit à titre de personne de confiance.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

1. Parlez directement à votre client ou à la personne qui reçoit le service et ne présumez pas qu'elle ne peut pas comprendre. La plupart des gens préfèrent décider eux-mêmes ce qu'ils veulent acheter ou comment un service peut les concerner.
2. Si votre conversation ou votre service est privé, demandez à votre client s'il souhaite inclure la personne de confiance. Vérifiez auprès de votre client s'il préfère d'abord prendre une décision avec la personne de confiance.
3. Invitez la personne de confiance à prendre des notes si cela peut aider votre client à comprendre les renseignements importants ou les directives, par exemple, lors de ses rendez-vous médicaux.
4. Si possible, évitez de faire payer l'entrée ou d'autres frais à la personne de confiance.

5. La norme stipule que, si la personne de confiance doit payer des frais d'admission, vous devez l'indiquer à l'avance (p. ex., en indiquant le montant à payer sur votre site Web ou sur un tableau d'affichage à l'entrée).

Exigence no 4 : Animaux d'assistance

La quatrième exigence stipule que les organismes et leurs employés doivent autoriser les animaux d'assistance dans les zones publiques d'un établissement.

Qu'est-ce qu'un animal d'assistance?

Les animaux d'assistance sont des animaux qui travaillent et qui sont dressés pour répondre aux besoins de leur maître ayant un handicap.

Comment savoir s'il s'agit d'un animal d'assistance?

Un animal d'assistance porte généralement un harnais ou une veste qui permet de l'identifier. De nombreux maîtres, mais pas tous, ont avec eux des documents (comme une lettre) délivrés par un professionnel de la santé ou un dresseur d'animaux d'assistance qui indiquent qu'ils ont besoin de l'animal en raison d'un handicap.

Rappel important

Un maître n'est pas tenu de divulguer un diagnostic ou des renseignements personnels sur sa santé.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

1. Concentrez-vous sur votre client. Il ne faut pas toucher ou distraire un animal d'assistance.
2. L'animal d'assistance doit être sous le contrôle de son maître en tout temps. Si le client ne maîtrise pas son animal, vous pouvez lui donner un avertissement et lui demander éventuellement de quitter les lieux.
3. Pensez à inclure un énoncé indiquant par exemple « Les animaux d'assistance sont les bienvenus, mais les animaux domestiques sont interdits » dans les renseignements d'inscription, les détails de l'événement ou les renseignements sur l'entreprise ou l'organisme. Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba peut vous fournir une image pour une utilisation individuelle et (ou) des autocollants pour les fenêtres (voir ci-dessous). Ce

Le format texte seulement

message avertit également les personnes ayant des allergies de trouver une solution, au besoin, avant leur arrivée.

4. Si vous n'êtes pas certain qu'un animal est un animal d'assistance, voici des conseils pratiques :
5. Vous pouvez demander : « Est-ce que cet animal est dressé pour aider relativement à une incapacité? »
6. Pensez à demander les documents seulement lorsqu'il n'est pas évident que l'animal fournit un tel service.

Autocollants du Bureau de l'accessibilité du Manitoba sur l'accueil des animaux d'assistance

1. Petit autocollant sur l'accueil des animaux d'assistance (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/10137_CSM_DIO_Service_Animal_Sticker_Accessible_Fr.pdf
2. Gros autocollant sur l'accueil des animaux d'assistance (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/10137_CSM_DIO_Service_Animal_Stickers_11x11_Accessible_Fr.pdf

Exigence no 5 : Caractéristiques d'accessibilité

La cinquième exigence stipule que les organismes et leurs employés doivent entretenir les caractéristiques d'accessibilité pour qu'elles puissent être utilisées comme prévu. Parmi les caractéristiques d'accessibilité, mentionnons les rampes, les allées larges, les salles de toilettes accessibles, les portes automatiques et les ascenseurs.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

1. Débarrassez les entrées et les allées de tout objet encombrant.
2. Aménagez votre espace de façon à faire de la place pour les clients qui utilisent des dispositifs d'assistance comme des fauteuils roulants ou des déambulateurs.
3. Assurez-vous que les surfaces intérieures sont propres et que les espaces extérieurs, y compris les rampes, sont libres de neige et de glace pour faciliter le passage et assurer la sécurité.

Les voix du Manitoba : Frances Sinclair-Kaspick

Frances Sinclair-Kaspick est un membre de la première nation de Peguis au Manitoba. Elle fait du bénévolat auprès du North End Women's Centre Drum Group et du Aboriginal Disabled Self-Help Group et contribue à une loi sur l'accessibilité pour les peuples des Premières Nations. M^{me} Sinclair-Kaspick est une conférencière, une actrice et une écrivaine et a récemment publié elle-même son mémoire intitulé « The Mountain Within ».

Transcription de la vidéo, Les voix du Manitoba : Frances Sinclair-Kaspick

Personne faisant la narration : Tout le monde bénéficie de l'accessibilité.

Frances Sinclair-Kaspick : Pour moi, l'accessibilité c'est une variété de choses différentes pour différents types d'incapacités. Dans mon cas, mon handicap est physique et j'ai aussi des problèmes de mobilité lorsque je marche. Ces problèmes sont présents lorsque j'entre dans un bâtiment ou même lorsque je sors à l'extérieur, et pour moi, un autre gros problème est l'hiver.

Personne faisant la narration : Vous pouvez en apprendre plus sur la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle. Consultez le site AccessibilityMB.ca

Fin de la transcription.

Exigence no 6 : Informer le public des caractéristiques d'accessibilité à disposition

La sixième exigence stipule que les organismes et leurs employés doivent informer le public lorsque des caractéristiques d'accessibilité ne sont pas disponibles; ils doivent indiquer la raison et la durée de cette indisponibilité. Entre-temps, les organismes doivent fournir d'autres options de service.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

1. Avertissez les clients si des caractéristiques d'accessibilité, comme un ascenseur ou un ouvre-porte automatique, sont temporairement hors service. Publiez les renseignements en ligne, mettez les affiches à jour et avisez les clients lorsqu'ils appellent.
2. Affichez des renseignements de base avec les coordonnées pour obtenir plus de détails. Indiquez la durée prévue de l'indisponibilité de la caractéristique et la façon d'accéder aux autres options.

Exigence no 7 : Accepter les rétroactions

La septième exigence stipule que les organismes et leurs employés doivent accepter les rétroactions sur l'accessibilité des biens et des services d'un organisme et documenter les mesures qui en résultent. Les organismes doivent communiquer ces renseignements au public sur demande.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

1. Posez des questions aux clients ayant un handicap au sujet de leur expérience et tenez compte de la rétroaction pour savoir comment répondre aux besoins en matière d'accessibilité des personnes que vous servez.
2. Permettez aux clients de fournir une rétroaction de diverses façons. Par exemple, les formulaires de rétroaction en ligne peuvent convenir à certains clients, mais d'autres pourraient préférer parler à quelqu'un.
3. Répondez aux demandes des clients dans un délai raisonnable. Par exemple, vous pouvez confirmer que vous avez reçu la rétroaction d'un client et lui dire à quel moment il peut s'attendre à recevoir une réponse.
4. Informez tous les employés du processus de rétroaction de votre organisme et intégrez la rétroaction sur l'accessibilité dans une politique de rétroaction plus vaste.

Rappel important

Ce qui convient à une personne peut ne pas convenir à une autre. Chaque personne a des besoins différents en matière de communication, alors permettez aux clients de fournir de la rétroaction de différentes façons.

Exigence no 8 : Formation sur l'accessibilité

La huitième exigence stipule que les organismes doivent s'assurer que les employés terminent la formation sur l'accessibilité le plus tôt possible et lorsque les mesures, les politiques ou les pratiques relatives à l'accessibilité de l'organisme ont été mises à jour.

La formation doit porter sur les exigences de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, comme elle est incluse dans le présent programme d'apprentissage en ligne, un examen de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et du Code des droits de la personne (Manitoba) ainsi que les politiques et les pratiques pertinentes de l'organisme.

Les employés doivent également recevoir de la formation sur la manière d'utiliser les dispositifs d'assistance qui sont à la disposition des clients.

Que pouvez-vous faire pour satisfaire à cette exigence?

1. Exigez que tous les employés (propriétaires, directeurs, personnel de première ligne, etc.) suivent la formation sur le service à la clientèle, comme ce cours en ligne. En groupe, discutez de la façon dont la formation est liée aux pratiques de votre organisme en matière de service à la clientèle. Pour vous aider à lancer la discussion, consultez le Guide de l'animateur pour le service à la clientèle accessible.
(PDF) http://lamformationmb.ca/resources/CS_FacilitatorsGuide_Fr.pdf
(Word) http://lamformationmb.ca/resources/CS_FacilitatorsGuide_Fr.docx
2. Encouragez les questions et la rétroaction. Créez un environnement sécuritaire et invitant pour faire part des préoccupations sur l'accessibilité.
3. Axez votre formation sur les points de vue et les conseils des personnes handicapées. Les histoires personnelles qui se rapportent à l'accessibilité peuvent s'avérer précieuses. Rappelez-vous que près d'un Manitobain sur quatre a un handicap et que les autres personnes auront une incapacité en vieillissant, alors tout le monde est concerné.
4. Si vous avez des dispositifs d'assistance ou d'autres caractéristiques d'accessibilité pour vos clients, assurez-vous que vos employés savent bien comment les utiliser et en expliquer le

fonctionnement. Par exemple, fournissez aux clients des directives claires et simples sur la façon d'accéder aux paramètres d'un ordinateur ou d'un appareil mobile.

5. Ayez un plan pour former le nouveau personnel et les bénévoles sur le service à la clientèle. Intégrez ce module d'apprentissage en ligne dans votre plan de formation du personnel et des bénévoles. Les organismes comptant plus de 50 employés doivent mettre par écrit leur plan de formation.

Exigences supplémentaires

Les gros employeurs (organismes qui comptent au moins 50 employés) doivent mettre par écrit leurs politiques sur l'accessibilité et les communiquer au public, sur demande.

Même s'il s'agit d'une exigence juridique pour les gros organismes, les organismes de toutes tailles peuvent tirer profit de la documentation de leurs politiques afin de s'assurer que les employés connaissent les attentes éventuelles ou savent où trouver un rappel.

En accédant au site <https://accessibilitymb.ca/index.fr.html>, vous trouverez le guide de l'employeur, un modèle de politique et d'autres ressources pour appuyer la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.

Les gros organismes du **secteur public doivent faire en sorte que leurs événements publics soient accessibles**, y compris les réunions, les audiences et les consultations. Les organismes concernés sont le gouvernement du Manitoba, les universités et les collèges, les divisions scolaires, les sociétés d'État, les offices régionaux de la santé et les dix plus grandes municipalités du Manitoba (Brandon, Dauphin, Flin Flon, Morden, Portage la Prairie, Selkirk, Steinbach, Thompson, Winkler et Winnipeg).

Vérification des connaissances de la section 3

Directives

Vous avez maintenant la chance de vérifier ce que vous avez appris dans cette section. Vous devrez répondre à cinq questions pour cette vérification des connaissances. Sélectionnez votre réponse à chaque question, puis sélectionnez « Vérifier ma réponse » pour voir la rétroaction.

Question 1

Vrai ou faux : Un client vous informe qu'il ne peut pas lire un document que vous lui avez remis. Vous remettez immédiatement le même document au client avec une police plus grosse. Vous avez offert un service à la clientèle accessible.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse Rétroaction

Faux est la meilleure réponse.

Un service à la clientèle accessible est souple, axé sur le client et cerne, élimine et prévient les barrières.

Il est préférable de demander au client ce dont il a besoin, plutôt que de le supposer. Dans ce cas-ci, il se peut que le client ait besoin d'un document imprimé dans un format beaucoup plus gros que celui que vous lui avez remis ou préfère accéder aux renseignements depuis son ordinateur. Il se peut également qu'il soit daltonien et que le contraste du texte et de l'arrière-plan soit le principal problème.

Question 2

Vrai ou faux : Une personne de confiance est une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à répondre à ses besoins de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé, ou pour l'aider à accéder à des biens ou à des services.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Vrai est la meilleure réponse.

Une personne de confiance aide une personne à accomplir ses activités quotidiennes et peut être un préposé aux bénéficiaires, un bénévole ou un ami.

Question 3

Vrai ou faux : Il faut rester concentré sur la personne handicapée et non pas sur la personne de confiance.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Vrai est la meilleure réponse.

Vous devez porter votre attention sur votre client, sauf si le client demande à la personne de confiance de vous expliquer quelque chose. Vous devez tout de même vous adresser au client pour lui répondre.

Question 4

Vrai ou faux : Tous les animaux d'assistance portent un gilet.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse Rétroaction

Faux est la meilleure réponse.

Au Manitoba, il n'y a pas d'identification ou de certification normalisée des animaux d'assistance. Par conséquent, tout animal qui est présenté comme ayant été dressé, y compris par son propriétaire, afin de fournir une aide à une personne avec une incapacité peut être considéré comme un animal d'assistance. N'oubliez pas que l'animal d'assistance doit être sous le contrôle de son maître en tout temps. Si le client ne maîtrise pas son animal, l'organisme peut lui donner un avertissement et lui demander éventuellement de quitter les lieux.

Question 5

Vrai ou faux : Il ne faut pas toucher ni distraire un animal d'assistance.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse Rétroaction

Vrai est la meilleure réponse.

Vous devez considérer qu'un animal d'assistance est un animal de travail.

Ne distrayez pas un animal d'assistance de son travail en le caressant, en le nourrissant ou en jouant avec lui, à moins que la personne qui y a recours vous donne la permission de le faire.

Le format texte seulement

Section 4 : Créer l'accessibilité pour les clients : Introduction

Cette section porte sur les pratiques que les organismes et leurs employés peuvent adopter afin de créer l'accessibilité pour leurs clients.

Les six pratiques abordées dans cette section

1. Faites attention à vos suppositions
2. Offrez de l'aide
3. Soyez à l'écoute de vos clients
4. Concentrez-vous sur les barrières, plutôt que sur les handicaps
5. Éliminez les barrières physiques
6. Éliminez les barrières à la communication

Une vérification des connaissances se trouve à la fin de cette section.

Faites attention à vos suppositions

La chose la plus importante à savoir sur les handicaps est que vous ne pouvez pas supposer ce qu'une personne peut faire ou non en fonction de son apparence.

En fait, la plupart des handicaps sont invisibles. Par exemple, vous ne pouvez pas voir qu'une personne est malentendante, a des troubles de mémoire ou est asthmatique.

Légende no 1 : « Certains handicaps ressemblent à ceci »

Légende no 2 : « La plupart des handicaps ressemblent à ceci »

Légende no 3 : Les handicaps les plus courants chez les Canadiens en âge de travailler (âgés de 25 à 64 ans) sont invisibles. Ils sont liés à la douleur (14 %), à la flexibilité (8 %), à la santé mentale (8 %) et à la mobilité (7 %). Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017.

Offrez de l'aide

Si vous remarquez qu'un client a de la difficulté à accéder à vos services, que faites-vous?

Offrez votre aide et souriez.

Votre client sera reconnaissant de votre effort, même s'il vous répond « Non, merci ».

Un service à la clientèle exemplaire commence par la question suivante : « Comment puis-je vous aider? »

Les offres d'accès sont des manières proactives d'informer le public que vos biens et vos services sont accessibles à tous.

Soyez à l'écoute de vos clients

Personnalisez l'accessibilité en fonction des préférences des clients. Vos clients sont la meilleure source de renseignements sur les besoins qu'ils pourraient avoir. Ce qui convient à une personne peut ne pas convenir à une autre. Demandez à recevoir de la rétroaction.

Une solution peut être simple, et la plupart des clients apprécieront probablement votre attention et votre considération.

Les directeurs et les superviseurs peuvent fournir une aide supplémentaire.

Concentrez-vous sur les barrières, plutôt que sur les handicaps

Pour une personne handicapée, une barrière est tout ce qui fait obstacle à la possibilité pour cette personne de participer d'une façon complète et efficace à la vie en société en raison d'un handicap.

La création de l'accessibilité consiste à éliminer les barrières et à soutenir la participation des gens à la vie en société.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous?

Cela signifie que pour créer l'accessibilité, vous devez d'abord comprendre les barrières qui sont présentes dans votre organisme et qui peuvent empêcher les clients d'accéder à vos biens ou services.

Éliminez les barrières physiques

Les barrières physiques ne touchent pas que les personnes en fauteuil roulant. De nombreux clients ayant un handicap visible ou invisible tireront profit d'un endroit bien organisé avec des affiches claires et beaucoup d'espace pour se déplacer.

Quatre conseils pour vous aider à démarrer

Conseil no 1 : Si on vous demande d'aider à pousser une personne en fauteuil roulant, ne la laissez pas dans un endroit gênant, comme face à un mur, dans un corridor achalandé ou sur le trajet de l'ouverture d'une porte.

Conseil no 2 : Entretenez les surfaces intérieures et extérieures, dont les rampes, pour éviter les chutes. N'obstruez pas les rampes avec des poubelles à roulettes et assurez-vous que toutes les surfaces sont propres et exemptes de neige.

Conseil no 3 : Même s'il y a des marches dans votre bâtiment, vous pouvez offrir un service accessible en offrant aux clients la livraison à domicile, le ramassage en bordure de trottoir ou une rampe d'accès temporaire/amovible ou en les rencontrant dans un endroit facilement accessible.

Conseil no 4 : Le verre réfléchissant et les barrières de protection qui séparent les fournisseurs de services et les clients peuvent faire en sorte que les clients se heurtent à des surfaces dures, comme des portes en verre et des panneaux, ou soient confus quant à la source du son ou de la parole.

Les voix du Manitoba : John Wyndels

John Windel comptait de nombreuses années en tant que producteur radio national avant de se joindre au gouvernement, où il a contribué à l'élaboration de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Il est un fidèle partisan des Patriots de la Nouvelle-Angleterre.

Transcription de la vidéo, Les voix du Manitoba : John Wyndels

Personne faisant la narration : Tout le monde bénéficie de l'accessibilité.

Personne menant l'interview : Alors, qu'est-ce que l'accessibilité signifie pour vous?

John Wyndels : Cela signifie que je peux aller aux endroits où je veux aller.

Que si je veux aller au restaurant,

acheter un pantalon, ou peu importe,

je suis en mesure d'y aller et d'obtenir ce que je recherche.

Que ce soit par une méthode traditionnelle, c'est-à-dire la porte avant,

ou au moyen d'une autre solution au besoin.

C'est le fait qu'on soit réceptif au fait que, même si je suis en fauteuil roulant,

je veux tout de même me procurer ce qu'on vend ou offre.

Personne faisant la narration : Vous pouvez en apprendre plus sur la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle.

Consultez le site AccessibilityMB.ca.

Fin de la transcription.

Éliminez les barrières à la communication

Une communication claire est essentielle pour offrir un excellent service à la clientèle.

Il est particulièrement important de savoir comment éliminer les barrières à la communication afin que tout le monde puisse participer pleinement à la vie quotidienne. Offrir des **formats accessibles** est essentiel.

La première étape d'une bonne communication consiste à demander « Comment puis-je vous aider? ».

Stratégies pour éliminer les barrières à la communication

Choisissez un sujet pour connaître les stratégies visant à éliminer des barrières à la communication spécifiques.

Sujet 1 : Éliminer les barrières qui nuisent à l'audition

Si vous savez qu'un client est malentendant ou si vous travaillez dans un milieu bruyant, vous pouvez attirer son attention par un mot de bienvenue ou un geste de la main.

Ne criez pas. Si nécessaire, déplacez-vous vers un endroit bien éclairé, loin des fenêtres, ou vers un endroit plus tranquille. Parlez lentement et clairement.

Vous pouvez aussi lui demander s'il préfère communiquer par un autre moyen. Vous pourriez par exemple utiliser un stylo et une feuille ou un téléphone cellulaire pour envoyer des messages textes.

Confirmez avec le client qu'il vous a bien compris et offrez-lui de répéter les renseignements.

Si votre client est sourd, vous pouvez faire appel à un interprète professionnel au besoin.

Pour obtenir plus de renseignements sur les services qui soutiennent l'accessibilité, accédez à accessibilitymb.ca/index.fr.html > Ressources > Services d'accessibilité.

Sujet 2 : Éliminer les barrières qui nuisent à la vision

Ne supposez pas que les personnes avec une canne blanche sont les seules à avoir une basse vision ou à ne rien voir. Cela est particulièrement important si vous travaillez dans un environnement où l'éclairage est faible, comme un restaurant.

Manifestez votre présence quand vous vous approchez et parlez directement au client.

Si un client demande de l'aide, offrez-lui votre coude ou votre épaule. Soyez détendu et marchez à un rythme normal. Avisez la personne de la présence d'obstacles, comme un pilier.

Assurez-vous que tout le monde puisse accéder à vos messages imprimés ou électroniques.

Si un client demande de l'aide pour lire un document ou des directives, parlez clairement et loin des autres bruits.

Pour les communications imprimées, utilisez une police facile à lire sans empattement avec une grosseur de caractère de 12. Utilisez des contrastes de couleur (noir sur blanc ou bleu sur jaune) et suffisamment d'espace vide. Évitez les caractères en italique et en gras.

Conservez un document principal du contenu imprimé pour pouvoir imprimer une version avec une police plus grosse à la demande des clients.

Intégrez une description textuelle des images et des tableaux. De nombreuses personnes aveugles utilisent un logiciel de lecture d'écran pour accéder aux documents imprimés de façon électronique.

Les étiquettes sont généralement trop petites pour être lues. Pensez à avoir une loupe disponible sur place.

Ajoutez un avis et des coordonnées sur les brochures et autres documents qui informent le public que « Ces renseignements sont offerts en d'autres formats, sur demande ».

Sujet 3 : Éliminer les barrières qui nuisent à la communication verbale

Un accident vasculaire cérébral, une blessure ou une autre incapacité peut affecter l'élocution d'un client. Les barrières de protection qui séparent un fournisseur de services d'un client et le port d'un masque de protection individuelle peuvent aussi étouffer la parole.

Trouvez un endroit calme pour communiquer. Ne présumez pas qu'une personne qui ne peut parler clairement est incapable de vous comprendre.

Si vous n'êtes pas sûr de ce qui a été dit, répétez pour confirmer ou demandez poliment au client de répéter l'information. Ne coupez pas la parole à votre client et ne finissez pas ses phrases pour lui.

Si possible, posez des questions auxquelles le client peut répondre par « oui » ou par « non » ou alors, pensez à utiliser un stylo et une feuille ou des messages textes.

Lorsque vous communiquez par téléphone, indiquez au client que vous avez de la difficulté à comprendre. Demandez-lui s'il veut communiquer d'une autre façon. Ne raccrochez pas!

Sujet 4 : Éliminer les barrières qui nuisent à la compréhension et à la mémoire

Les lésions cérébrales, les troubles d'apprentissage et intellectuels, la démence et la maladie mentale peuvent tous affecter la compréhension et la mémoire. Un environnement stressant et achalandé, comme un centre commercial (surtout pendant les Fêtes) peut avoir le même effet.

Ne faites pas de suppositions sur ce qu'une personne peut comprendre ou se rappeler.

Adoptez un langage clair et facile à comprendre, et intégrez des images et des descriptions dans les documents imprimés, sur les affiches et dans le contenu Web.

Gardez les renseignements écrits clairs et simples.

Donnez des instructions précises. Il peut être utile de fournir un renseignement à la fois.

Le format texte seulement

Invitez les clients à faire appel à une personne de confiance pour prendre des notes pendant une réunion.

Pour faciliter l'orientation particulière, utilisez des panneaux simples dans les zones de circulation principales et assurez-vous que les panneaux ne créent pas de barrière physique.

Si un client semble anxieux ou en situation de crise, demandez-lui de vous dire quelle est la meilleure façon de l'aider. Soyez confiant, calme et rassurant.

Les voix du Manitoba : Joanna Hawkins

Joanna Hawkins est née en Pologne. Elle est diplômée en beaux-arts de l'Université du Manitoba et possède des aptitudes en dessin, en peinture, en graphisme, en photographie et en art dramatique. M^{me} Hawkins travaille pour l'organisme Manitoba Possible en tant que consultante en apprentissage pour les jeunes enfants et se spécialise en ASL.

Transcription de la vidéo, Les voix du Manitoba : Joanna Hawkins

Personne faisant la narration : Tout le monde bénéficie de l'accessibilité.

Joanna Hawkins :

Pour moi, l'accessibilité c'est d'être en mesure de répondre aux besoins de toute personne. Je sais que la plupart des gens déterminent « l'accès » comme un accès physique, par exemple l'accès pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou des dispositifs d'aide à la mobilité, mais ils ne pensent pas forcément à la communication pour les personnes ayant une perte auditive ou les personnes sourdes.

Personne faisant la narration : Vous pouvez en apprendre plus sur la Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle.

Consultez le site AccessibilityMB.ca.

Fin de la transcription.

Vérification des connaissances de la section 4

Directives

Vous avez maintenant la chance de vérifier ce que vous avez appris dans cette section. Vous devrez répondre à cinq questions pour cette vérification des connaissances. Sélectionnez votre réponse à chaque question, puis sélectionnez « Vérifier ma réponse » pour voir la rétroaction.

Question 1

Que faites-vous si une personne handicapée doit passer plus de temps avec vous que d'autres personnes?

Option 1 sur 4: Vous vous dépêchez avec elle pour pouvoir vous occuper d'autres clients.

Option 2 of 4: Vous lui demandez de s'asseoir et d'attendre pendant que vous vous occupez d'autres clients.

Option 3 of 4: Vous faites preuve de patience et lui accordez plus de temps.

Option 4 of 4: Vous lui demandez de revenir quand vous ne serez pas occupé.

Vérifier ma réponse Rétroaction

L'option 3, « Vous faites preuve de patience et lui accordez plus de temps », est la meilleure réponse.

Les personnes handicapées ont le droit de vivre sans discrimination et de bénéficier de la même qualité de service que les autres personnes.

Question 2

Vrai ou faux : Vous pouvez toucher un fauteuil roulant et d'autres dispositifs d'assistance sur autorisation seulement.

Option 1 sur 2: Vrai

Le format texte seulement

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Vrai est la meilleure réponse.

Vous devez considérer un fauteuil roulant, une canne et tout autre dispositif d'assistance comme vous le feriez pour vos effets personnels. De plus, plutôt que de considérer les personnes comme étant « confinées » à leur fauteuil roulant, voyez-les comme étant en mesure de vivre de façon autonome. Demandez d'abord si la personne en fauteuil roulant veut de l'aide.

Question 3

Vrai ou faux : Si votre bâtiment n'est pas accessible, vous ne pouvez pas offrir de service à la clientèle.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Faux est la meilleure réponse.

Même si votre bâtiment n'est pas accessible, vous pouvez toujours offrir un service à la clientèle accessible. Par exemple, vous pouvez offrir un accès en ligne à vos biens et services, y compris des réunions virtuelles ou téléphoniques.

Question 4

Vrai ou faux : Les clients plus âgés sont plus susceptibles d'être malentendants.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Le format texte seulement

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Faux est la meilleure réponse.

Il ne faut pas faire de suppositions quant aux capacités d'une personne.

Question 5

Vrai ou faux : Les couloirs doivent être dégagés et, notamment, sans détritrus, boîtes de recyclage ou panneaux de signalisation (au sol).

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Vrai est la meilleure réponse.

L'encombrement et même les panneaux autoportants peuvent créer des risques pour les personnes qui ne peuvent pas les voir ou qui ont des problèmes de mobilité.

Section 5 : Poursuivre votre apprentissage : Introduction

Il s'agit de la dernière section du module. Nous espérons que vous pourrez mettre en pratique ce que vous avez appris au sujet de la législation manitobaine sur l'accessibilité en répondant aux exigences et en mettant en œuvre les conseils pour éliminer les barrières.

L'apprentissage de l'accessibilité n'est pas un exercice ponctuel ou statique. Comme vous l'avez appris à la section deux, la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle est l'une des cinq normes qui seront mises en œuvre dans les secteurs publics et privés du Manitoba au cours des prochaines années.

Les quatre sujets de cette section

1. Scénarios de résolution de problèmes
2. Autres ressources
3. Vérification finale des connaissances
4. Nous contacter

Pour terminer ce cours

Lorsque vous aurez terminé les cinq vérifications des connaissances, vous recevrez une certification d'achèvement. Le certificat est un fichier PDF que vous pouvez télécharger et imprimer.

Scénarios de résolution de problèmes

L'un des meilleurs moyens de poursuivre votre apprentissage sur l'accessibilité est de discuter de ce que vous avez appris avec vos collègues. Cherchez à repérer ensemble les barrières à l'accessibilité et à les éliminer dans votre organisme.

Sélectionnez « Éléments à prendre en compte » pour passer en revue les réponses possibles de chaque scénario.

Vous pouvez utiliser ces quatre scénarios pour démarrer une conversation avec votre équipe.

Scénario 1

Renée a de multiples handicaps. La personne qui offre le service à la clientèle suppose que Renée ne peut pas communiquer ou prendre de décisions elle-même. Le fournisseur de services ne s'adresse qu'à la personne de confiance qui accompagne Renée, plutôt qu'à Renée.

Quelle est la barrière?

De quelle façon le fournisseur de services peut-il offrir un meilleur service à la clientèle?

Éléments à prendre en compte

Dans ce scénario, la barrière est comportementale

Le fournisseur de services ne doit pas faire de suppositions sur Renée ou sur ses capacités. Il doit communiquer directement avec elle.

Scénario 2

François utilise un fauteuil roulant et il est malentendant. Le comptoir de votre aire de réception est haut. L'environnement est aussi très bruyant lorsque vous donnez des renseignements à François. Il indique qu'il ne comprend pas votre réponse.

Quelle est la barrière?

Le format texte seulement

Comment pouvez-vous offrir un meilleur service à François?

Éléments à prendre en compte

Dans ce scénario, la barrière est liée à l'échange de renseignements et à la communication, mais peut aussi être structurelle.

Vous pouvez offrir à François d'aller dans un endroit plus calme ou de lui écrire les renseignements.

Scénario 3

Il y a un escalier à la porte d'entrée de votre organisme. Vous avez reçu des plaintes de clients disant qu'ils ne peuvent pas utiliser les escaliers et, par conséquent, ne peuvent pas accéder à vos biens et services.

Quelle est la barrière?

Comment pouvez-vous offrir un service à la clientèle accessible dans cette situation?

Éléments à prendre en compte

Dans ce scénario, la barrière est structurelle.

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.

Scénario 4

Vous offrez un bon de réduction sur vos biens ou services. Vous informez les clients que ce bon est accessible en ligne seulement.

Quelle est la barrière?

Que pouvez-vous faire pour vous assurer que tout le monde a accès au bon de réduction?

Le format texte seulement

Éléments à prendre en compte

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 proposer sous un autre format s'il veut qu'il soit imprimé, par exemple. Vous pourriez aussi accepter des copies imprimées.

Autres ressources

Consultez le site accessibilitymb.ca/index.fr.html afin d'obtenir plus de ressources pour vous aider à vous conformer à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle, y compris des ressources pratiques comme des guides, des modèles de politiques, des listes de vérification et des affiches sur l'accessibilité.

Notre site Web contient également des renseignements au sujet de la législation manitobaine sur l'accessibilité, des consultations, de la formation et des événements.

Vous pouvez aider à sensibiliser et à soutenir les employés et le public à l'aide de ces outils offerts à l'adresse accessibilitymb.ca/types-of-barriers.fr.html :

- Les types de barrières (page Web)
<http://www.accessibilitymb.ca/types-of-barriers.fr.html>
- « Comment pouvons-nous aider? » Affiche de comptoir/murale sur l'accessibilité (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/active_offer_sign_non_gov.pdf
(explication disponible)
<http://www.accessibilitymb.ca/tools-resources.fr.html>
- Carte à chevalet « Des MOTS empreints de DIGNITÉ » (PDF)
http://www.accessibilitymb.ca/pdf/words_with_dignity.fr.pdf
- Affiche « Le Pouvoir des Mots » (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/words_with_dignity_poster.fr.pdf
- Avis publics « Les animaux d'assistance sont les bienvenus » (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/10137_CSM_DIO_Service_Animal_Sticker_Accessible_Fr.pdf
- Affiches promotionnelles avec les textes suivants :
 - L'accessibilité, c'est la possibilité de vivre, de travailler et de s'amuser. (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/opportunities_Fr.pdf

- L'accessibilité est bénéfique à tout le monde. (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/benefits_everyone_Fr.pdf
- L'accessibilité, c'est l'accueil des animaux d'assistance. (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/welcoming_service_animals_Fr.pdf
- L'accessibilité, c'est le service respectueux. (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/respectful_service_Fr.pdf
- L'accessibilité, c'est l'information offerte de différents moyens. (PDF)
http://lamformationmb.ca/resources/offering_communications_Fr.pdf

Nous recommandons également la ressource du gouvernement de l'Ontario « Organiser des événements accessibles – Pour que tous se sentent les bienvenus » (PDF).

https://www.sparkontario.ca/sites/default/files/resource_files/accessible_events_booklet_fr.pdf

La ressource est fournie avec la permission de l'imprimeur de la Reine pour l'Ontario.

Vérification finale des connaissances

Cette vérification finale des connaissances comprend quatre questions. Vous devez terminer cette vérification des connaissances pour obtenir votre certificat d'achèvement du cours.

Question 1

Est-il toujours évident qu'une personne se heurte à une barrière? Veuillez expliquer votre réponse. Descendez jusqu'au prochain champ pour saisir votre réponse, puis sélectionnez « Vérifier ma réponse ».

Vérifier ma réponse Rétroaction

Vous ne pouvez pas vous fier à l'apparence pour déterminer qu'une personne se heurte à une barrière.

Les handicaps peuvent se présenter sous diverses formes. La plupart des gens connaissent les handicaps visibles, comme un collègue qui utilise un fauteuil roulant ou un voisin avec un chien-guide. Les handicaps invisibles ne sont pas perceptibles immédiatement. Ils peuvent comprendre de la douleur chronique, une lésion cérébrale, un problème de santé mentale, des troubles gastro-intestinaux et bien plus. Comme ils ne sont pas évidents, les handicaps invisibles peuvent être ignorés ou mal compris. Malheureusement, cela peut mener à la discrimination ou à l'exclusion des personnes ayant un handicap invisible.

Question 2

Vrai ou faux : Les organismes doivent prévenir les clients s'il n'y a pas de toilette ou d'ascenseur accessible.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Vrai est la meilleure réponse.

Vous devez aviser le public lorsque les caractéristiques d'accessibilité ne sont pas disponibles. Dans la mesure du possible, il est important d'en informer vos clients à l'avance plutôt que lorsqu'ils arrivent à la porte et ne peuvent pas entrer.

Question 3

Vrai ou faux : Si un client a de la difficulté à communiquer ou est instable lorsqu'il marche, il est préférable de supposer qu'il ne veut pas d'aide.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Faux est la meilleure réponse.

Ne faites pas de suppositions sur les motifs pour lesquels une personne a de la difficulté à parler ou à articuler. Un accident vasculaire cérébral, une blessure, un handicap ou une récente visite chez le dentiste peuvent tous nuire à l'élocution de votre client. Ne présumez pas non plus qu'une personne qui ne peut parler clairement est incapable de comprendre. Donnez toujours à vos clients l'occasion de vous dire ce dont ils ont besoin, ainsi que la façon dont ils désirent communiquer.

Question 4

Vrai ou faux : Si un client a de la difficulté à communiquer avec vous, il est préférable de lui demander s'il a un handicap pour que vous puissiez déterminer comment l'aider.

Option 1 sur 2: Vrai

Option 2 sur 2: Faux

Le format texte seulement

Vérifier ma réponse **Rétroaction**

Faux est la meilleure réponse.

Si vous n'êtes pas certain des besoins de votre client, demandez-lui d'abord « Comment puis-je vous aider? ». N'oubliez pas de vous concentrer sur l'élimination des barrières pour votre client et non sur la détermination de son handicap.

Félicitations!

Nous vous félicitons d'avoir terminé ce cours. Nous espérons qu'il vous a inspiré à devenir un champion du service à la clientèle accessible au sein de votre organisme.

Certificat d'achèvement



A RÉUSSI LE
**MODULE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE
À LA CLIENTÈLE**

EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES MANITOBAINS

Date: _____



Nous contacter

Si vous avez trouvé ces renseignements utiles ou si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec nous. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur la façon d'améliorer notre formation et nos ressources.

Nous pouvons vous aider.

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

Pour en savoir plus, consultez le site www.accessibilitymb.ca/index.fr.html.

Abonnez-vous à notre bulletin d'information, Accessibility News

(<http://www.accessibilitymb.ca/newsletter.html>).

Participez à la conversation de #AccessibleMB sur Twitter et Facebook.

Glossaire

Accessibilité

Dans le cadre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, l'accessibilité signifie donner à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, la possibilité de participer d'une façon complète à la vie quotidienne. 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.

Offre d'accès

Manière proactive d'informer le public que vos biens et vos services sont accessibles à tous. Par exemple, dans la section Ressources du site accessibilitymb.ca/index.fr.html, vous trouverez des affiches pour les aires de réception qui demandent aux visiteurs : « Comment puis-je vous aider? » Dans les documents, l'offre peut sembler un peu différente, par exemple : « Ce document est offert dans d'autres formats sur demande ». Assurez-vous d'ajouter les coordonnées pour que les gens sachent où faire la demande.

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

Texte législatif provincial qui a été adopté en vue de reconnaître et de supprimer les barrières à l'accessibilité, et de prévenir leur création. La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains fait appel à des normes d'accessibilité qui font office de règlements. La Loi améliorera l'accessibilité pour tous les Manitobains, quelles que soient leurs capacités.

Format accessible (ou autre format)

Format d'information qui permet à une personne de communiquer efficacement plus facilement avec une personne victime d'une barrière. Voici des exemples de formats accessibles ou d'autres formats :

- gros caractères;
- enregistrements audio;

- formats électroniques;
- braille.

Mesures d'adaptation (mesures d'adaptation raisonnables)

Solutions établies pour permettre la pleine participation des personnes handicapées à la vie en société ou pour assurer l'égalité des chances. Le Code des droits de la personne du Manitoba exige que des mesures d'adaptation raisonnables soient mises en place pour les personnes handicapées, attendu que les mesures ne constituent pas une contrainte excessive. Il n'y a pas de formule unique pour les types de modifications nécessaires. En général, cela signifie un ajustement simple et abordable de la façon dont les choses se font habituellement. Il peut s'agir par exemple d'offrir des collations santé pour répondre à des besoins alimentaires particuliers ou des horaires de travail flexibles pour répondre à des besoins liés à des soins à domicile ou à une prise de médicaments.

Barrières

Tout ce qui fait obstacle à la possibilité pour une personne handicapée de participer d'une façon complète à la vie quotidienne. La plupart des barrières sont involontaires. Elles surviennent généralement parce que les espaces, les biens ou les services ne tiennent pas compte de la diversité des capacités des utilisateurs. Par exemple, elles peuvent être liées à la taille, à la force, à la mémoire ou à la compréhension. Pour en savoir plus sur les différents types de barrières, veuillez consulter la page sur les [barrières à l'accessibilité](http://www.accessibilitymb.ca/types-of-barriers.fr.html) (<http://www.accessibilitymb.ca/types-of-barriers.fr.html>).

Handicap (personnes handicapées)

Condition qui limite une personne dans ses activités quotidiennes. Les personnes qui ont des handicaps peuvent présenter des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles de longue durée. Leur interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Un handicap, le vieillissement,

une blessure ou d'autres événements de la vie peuvent avoir des répercussions temporaires ou permanentes sur les capacités suivantes :

- la mobilité;
- la dextérité (l'usage des mains);
- la vision;
- l'audition;
- la communication;
- la compréhension;
- la santé mentale.

Gros employeur

Un gros employeur emploie au moins 50 personnes. Cette catégorie comprend les employeurs saisonniers qui emploient au moins 50 personnes pour accomplir un travail qui devrait se poursuivre pendant au moins 90 jours.

Secteur privé

Le secteur privé comprend les entreprises et les organismes tels que :

- les magasins et les boutiques;
- les restaurants;
- les hôtels;
- les bars;
- les centres de conférence;
- les organismes de bienfaisance;
- les lieux de culte;
- les organismes sans but lucratif.

Secteur public

Le secteur public comprend les organismes liés au gouvernement, notamment :

- les sociétés d'État;
- les offices régionaux de la santé;
- les divisions scolaires;
- les établissements postsecondaires;
- les municipalités;
- les organismes du gouvernement, les conseils et les commissions.

Animal d'assistance

Selon le Code des droits de la personne (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 (<http://www.manitobahumanrights.ca/v1/education-resources/resources/fact-sheet-pages/fact-sheet-service-animals.fr.html>), veuillez vous adresser à la Commission des droits de la personne du Manitoba.

Interprète gestuel

Personne qui traduit d'une langue (par exemple, l'anglais) à une autre langue (par exemple, l'American Sign Language) au moyen de gestes et d'expressions physiques (langue des signes). Les services d'interprète sont essentiels pour que les personnes sourdes et les personnes entendant qui ne connaissent pas la langue des signes puissent communiquer avec précision.

Personne de confiance

Par rapport à une personne victime d'une barrière, une personne de confiance est quelqu'un qui l'accompagne pour :

Le format texte seulement

- l'appuyer pendant qu'elle obtient ou utilise des biens ou des services fournis par un organisme, ou qu'elle en bénéficie;
- l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé.

Contrainte excessive

Mesure d'adaptation qui devient si difficile qu'elle entraîne une contrainte déraisonnable ou excessive. Cependant, cela ne se limite pas à une contrainte minimale. Une telle contrainte doit être fondée sur des preuves réelles et non sur de simples hypothèses quant à la difficulté que poserait la mise en place d'une mesure d'adaptation pour répondre aux besoins particuliers d'une personne. Pour de plus amples renseignements sur les contraintes excessives (<http://www.manitobahumanrights.ca/v1/education-resources/resources/reasonable-accommodation.fr.html>), veuillez vous adresser à la Commission des droits de la personne du Manitoba.

Conception visant un usage universel

Se dit d'une conception qui vise à rendre les objets plus sécuritaires, plus faciles à utiliser et plus pratiques pour tous. Elle réunit un grand nombre de concepts, notamment en conception de produits, d'espaces et d'environnements, de manière à offrir un accès qui respecte toutes les capacités.