

**Projet de règlement sur les normes de service à la clientèle  
(Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains)  
Ébauche en vue de consultations**

---

TABLE DES MATIÈRES

Article

DISPOSITIONS INTRODUCTIVES

- 1 Définitions
- 2 Interprétation — accessibilité au service à la clientèle
- 3 Application progressive des obligations

MESURES, POLITIQUES ET PRATIQUES

- 4 Plein accès aux biens ou aux services
- 5 Communication
- 6 Dispositif d'assistance
- 7 Personne de confiance
- 8 Animal d'assistance
- 9 Cadre bâti
- 10 Rétroaction sur l'accessibilité au service à la clientèle
- 11 Documents sur les mesures adoptées
- 12 Observation

FORMATION

- 13 Formation du personnel
- 14 Documentation sur la formation

ÉVÉNEMENTS PUBLICS

- 15 Accessibilité aux événements publics

DISPOSITIONS INTRODUCTIVES

**Définitions**

**1** Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

« **animal d'assistance** » Animal d'assistance au sens du *Code des droits de la personne*. ("service animal")

« **Loi** » La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*. ("Act")

« **personne de confiance** » Personne qui en accompagne une autre, qui est victime des barrières, dans les buts suivants :

- a) l'appuyer pendant qu'elle obtient ou utilise des biens ou des services fournis par un organisme, ou qu'elle en bénéficie;

**Projet de règlement sur les normes de service à la clientèle**  
**(Loi sur l'accessibilité pour les manitobains)**  
**Ébauche en vue de consultations**

---

b) l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé. ("support person")

**Interprétation — accessibilité au service à la clientèle**

**2** Pour l'application du présent règlement, le service à la clientèle est considéré comme accessible lorsque toutes les personnes qui pourraient normalement chercher à obtenir ou à utiliser des biens ou des services, ou à en bénéficier, ont une chance égale de le faire.

**Application progressive des obligations**

**3** Les articles 4 à 15 s'appliquent aux organismes indiqués ci-dessous selon l'échéancier suivant :

a) un an après l'entrée en vigueur du présent règlement dans le cas des ministères;

b) deux ans après l'entrée en vigueur du présent règlement dans le cas :

(i) des organismes gouvernementaux au sens de l'article 1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*,

(ii) des universités et des collèges au sens de l'article 1 de la *Loi sur l'administration de l'enseignement postsecondaire*,

(iii) des offices régionaux de la santé constitués sous le régime de la *Loi sur les offices régionaux de la santé*,

(iv) de la ville de Winnipeg ainsi que des municipalités qui sont des villes et dont le nom figure à l'annexe A du *Règlement sur le statut et les limites des municipalités*, R.M. 567/88 R,

(v) des divisions et des districts scolaires constitués sous le régime de la *Loi sur les écoles publiques*;

c) trois ans après l'entrée en vigueur du présent règlement dans le cas de tous les autres organismes visés par la *Loi* qui remplissent les conditions suivantes :

(i) ils fournissent des biens ou des services directement au public ou à un autre organisme au Manitoba,

(ii) ils comptent au moins un employé au Manitoba.

**MESURES, POLITIQUES ET PRATIQUES**

**Plein accès aux biens ou aux services**

**4(1)** Les organismes adoptent et mettent en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques en vue de permettre le plein accès aux biens ou aux services qu'ils fournissent.

**4(2)** Dans le cadre de l'adoption et de la mise en œuvre de leurs mesures, de leurs politiques et de leurs pratiques, en vue du respect des objectifs et des principes de la *Loi* ainsi que de leurs obligations en vertu du *Code des droits de la personne*, les organismes :

**Projet de règlement sur les normes de service à la clientèle**  
**(Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains)**  
**Ébauche en vue de consultations**

---

- a) déterminent les barrières qui nuisent à l'accès au service à la clientèle lors de la fourniture de biens ou de services;
- b) s'efforcent d'éliminer les barrières existantes dont ils sont responsables afin que toutes les personnes qui pourraient normalement chercher à obtenir ou à utiliser les biens ou les services, ou à en bénéficier, aient une chance égale de le faire;
- c) s'efforcent de permettre aux personnes victimes des barrières d'avoir autrement accès, de manière temporaire ou permanente, aux biens ou aux services, s'il est peu commode pour eux d'éliminer les barrières existantes;
- d) s'efforcent d'empêcher la création de nouvelles barrières.

**Communication**

**5** Les mesures, les politiques et les pratiques visées à l'article 4 doivent prévoir que les organismes font des efforts raisonnables pour pouvoir communiquer avec les personnes victimes des barrières en tenant compte de ces barrières.

**Dispositif d'assistance**

**6** Les politiques visées à l'article 4 doivent prévoir que les personnes victimes des barrières peuvent utiliser des dispositifs d'assistance pour éliminer ou réduire celles-ci. Les mesures et les pratiques des organismes doivent raisonnablement permettre l'utilisation de ces dispositifs.

**Personne de confiance**

**7(1)** Les politiques visées à l'article 4 doivent prévoir que les personnes victimes des barrières peuvent être accompagnées d'une personne de confiance lorsqu'elles essaient d'obtenir ou d'utiliser des biens ou des services, ou d'en bénéficier.

**7(2)** Si les organismes fournissent leurs biens ou leurs services dans un lieu particulier, leurs mesures et leurs pratiques visées à l'article 4 doivent prévoir ce qui suit :

- a) les personnes victimes des barrières et leur personne de confiance devraient avoir le droit d'entrer sur les lieux ensemble;
- b) les personnes victimes des barrières devraient pouvoir avoir accès à leur personne de confiance en tout temps pendant qu'elles se trouvent sur les lieux.

**7(3)** Si la personne de confiance doit payer pour être admise ou présente sur les lieux, les organismes veillent à ce qu'un préavis indiquant le montant à payer soit donné le cas échéant.

**Animal d'assistance**

**8** Les politiques visées à l'article 4 doivent prévoir que les personnes victimes des barrières peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance lorsqu'elles cherchent à obtenir ou à utiliser des biens ou des services, ou à en bénéficier.

**Cadre bâti**

**9(1)** Les organismes veillent à ce que leurs mesures, leurs politiques et leurs pratiques visées à l'article 4 comportent une exigence prévoyant que :

**Projet de règlement sur les normes de service à la clientèle**  
**(Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains)**  
**Ébauche en vue de consultations**

---

a) toute composante de leur cadre bâti conçue pour faciliter le plein accès aux biens ou aux services qu'ils fournissent puisse être utilisée de la manière voulue;

b) si cette composante ne peut être utilisée, il leur faut donner un avis indiquant :

(i) les raisons pour lesquelles elle ne peut être utilisée et une estimation du délai avant qu'elle puisse de nouveau l'être,

(ii) comment accéder autrement, le cas échéant, aux biens ou aux services.

**9(2)** Les politiques doivent prévoir que l'avis visé au paragraphe (1) est placé bien en vue sur les lieux et sur le site Web des organismes, s'ils en ont un, ou est donné par d'autres moyens qui sont raisonnables dans les circonstances.

**Rétroaction sur l'accessibilité au service à la clientèle**

**10** Les mesures, les politiques et les pratiques visées à l'article 4 doivent prévoir un mécanisme grâce auquel les organismes peuvent accomplir des efforts raisonnables en vue :

a) de recevoir une rétroaction et de faire le suivi au sujet de l'accessibilité aux biens ou aux services d'une manière adaptée et convenant aux personnes victimes des barrières, et d'y répondre;

b) d'établir des documents sur le suivi fait et de les communiquer sur demande.

**Documents sur les mesures adoptées**

**11(1)** Sous réserve du paragraphe (4), les organismes :

a) documentent les mesures, les politiques et les pratiques qu'ils adoptent et mettent en œuvre au titre de l'article 4 et fournissent une copie de cette documentation sur demande;

b) avisent le public que la documentation est fournie sur demande.

**11(2)** L'avis visé à l'alinéa (1)b) est affiché bien en vue sur les lieux qu'occupent les organismes et sur leur site Web, s'ils en ont un, ou est donné par d'autres moyens qui sont raisonnables dans les circonstances.

**11(3)** Si les personnes victimes des barrières demandent de la documentation, les organismes veillent à ce que celle-ci ou les renseignements qu'elle comporte leur soient remis :

a) d'une façon qui tienne compte des barrières;

b) dans un délai raisonnable et sans frais.

**11(4)** Les organismes visés par le présent règlement en vertu de l'alinéa 3c) sont assujettis au présent article uniquement s'ils comptent au moins 20 employés au Manitoba.

**Observation**

**12** Les organismes observent les mesures, les politiques et les pratiques qu'ils adoptent et mettent en œuvre en vertu de l'article 4.

**Projet de règlement sur les normes de service à la clientèle  
(Loi sur l'accessibilité pour les manitobains)  
Ébauche en vue de consultations**

---

FORMATION

**Formation du personnel**

**13(1)** Les organismes s'assurent que la formation sur l'accessibilité au service à la clientèle est fournie, ou l'a été, aux personnes :

- a) qui offrent des biens ou des services directement au public ou à un autre organisme au Manitoba en leur nom, y compris les employés, les mandataires et les bénévoles;
- b) qui participent à l'élaboration et à la mise en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques visées à l'article 4.

**13(2)** La formation comporte un examen des objectifs et des principes de la *Loi* ainsi que des directives sur la façon :

- a) d'interagir et de communiquer avec les personnes victimes des barrières;
- b) d'interagir avec ces personnes lorsqu'elles utilisent des dispositifs d'assistance ou ont besoin de l'aide d'une personne de confiance ou d'un animal d'assistance;
- c) d'utiliser le matériel ou les dispositifs qui peuvent être offerts pour aider ces personnes;
- d) d'agir si ces personnes ont des difficultés à avoir accès à un bien ou à un service.

**13(3)** Les organismes veillent à offrir :

- a) dès que possible, une formation à toute personne visée au paragraphe (1);
- b) une formation continue sur les changements apportés à leurs mesures, politiques et pratiques sur l'accessibilité intégrale à leurs biens ou services.

**Documentation sur la formation**

**14(1)** Sous réserve du paragraphe (2), les organismes consignent dans leurs dossiers leur politique de formation, ainsi qu'un résumé de leurs activités de formation et leur calendrier.

**14(2)** Les organismes visés par le présent règlement en vertu de l'alinéa 3c) sont assujettis au paragraphe (1) uniquement s'ils comptent au moins 20 employés au Manitoba.

ÉVÉNEMENTS PUBLICS

**Accessibilité aux événements publics**

**15(1)** Les organismes qui tiennent des événements publics prennent des mesures raisonnables pour atteindre les objectifs suivants :

- a) donner avis de l'événement d'une manière accessible aux personnes victimes des barrières;

**Projet de règlement sur les normes de service à la clientèle**  
**(Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains)**  
**Ébauche en vue de consultations**

---

- b) organiser l'événement dans un lieu qui leur soit accessible;
- c) répondre sur demande à leurs besoins physiques et à leurs besoins en matière de communication;
- d) les aviser qu'elles peuvent demander l'aide dont elles ont besoin.

**15(2)** Pour l'application du paragraphe (1), « **événement public** » s'entend notamment des assemblées publiques, des consultations publiques et des processus de consultation requis en vertu d'un texte législatif.

**15(3)** Les organismes visés par le présent règlement en vertu des dispositions suivantes ne sont pas assujettis au présent article :

- a) les sous-alinéas 3b)(iv) et (v);
- b) l'alinéa 3c).