Archived version

This version was current for the period set out in the footer below. Any amendment enacted after 30 Apr. 2019 with retroactive effect is not included.

It was the first version.

Version archivée

La présente version était à jour pendant la période indiquée en bas de page. Les modifications rétroactives édictées après le 30 avril 2019 n'y figurent pas.

Il s'agit de la première version.

THE ACCESSIBILITY FOR MANITOBANS ACT
(C.C.S.M. c. A1.7)

Customer Service Standard Regulation

LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES MANITOBAINS
(c. A1.7 de la C.P.L.M.)

Règlement sur les normes de service à la clientèle

Regulation 171/2015
Registered October 19, 2015

Règlement 171/2015
Date d'enregistrement : le 19 octobre 2015

TABLE OF CONTENTS

Section

1 Definitions
2 Meaning of accessible customer service
3 Application and phase-in of obligations
4 Barrier-free access to goods and services
5 Communications
6 Assistive devices
7 Support persons
8 Service animals
9 Built environment
10 Feedback re accessible customer service
11 Documentation re measures, etc.
12 Compliance
13 Training for staff
14 Documentation re training
15 Accessibility of public events
16 Coming into force

TABLE DES MATIÈRES

Article

1 Définitions
2 Interprétation — accessibilité au service à la clientèle
3 Application progressive des obligations
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
13 Formation du personnel
14 Documentation sur la formation
15 Accessibilité aux événements publics
16 Entrée en vigueur

INTRODUCTORY PROVISIONS

Definitions

1 The following definitions apply in this regulation.

"**Act**" means *The Accessibility for Manitobans Act*. (« *Loi* »)

"**service animal**" means a service animal as defined in *The Human Rights Code*. (« animal d'assistance »)

"**support person**" means, in relation to a person who is disabled by a barrier, a person who accompanies the person to

(a) support the person obtaining, using or benefiting from a good or service provided by an organization; or

(b) assist the person in addressing his or her communication, mobility, personal care or medical needs. (« personne de confiance »)

Meaning of accessible customer service

2 For the purpose of this regulation, accessible customer service is provided when all persons who are reasonably expected to seek to obtain, use or benefit from a good or service have the same opportunity to obtain, use or benefit from the good or service.

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;

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 and phase-in of obligations

3 The following organizations are subject to sections 4 to 15 at the following times;

(a) on the day that is one year after the coming into force of this regulation, a department of the government;

(b) on the day that is two years after the coming into force of this regulation,

(i) a government agency as defined in section 1 of *The Financial Administration Act*,

(ii) a university and a college as defined in section 1 of *The Advanced Education Administration Act*,

(iii) a regional health authority established under *The Regional Health Authorities Act*,

(iv) The City of Winnipeg and a municipality that is a city, as listed in Schedule A of the *Municipal Status and Boundaries Regulation*, Manitoba Regulation 567/88 R, and

(v) a school division and a school district established under *The Public Schools Act*;

(c) on the day that is three years after the coming into force of this regulation, any other organization subject to the Act that

(i) provides goods or services directly to the public or to another organization in Manitoba, and

(ii) has one or more employees in Manitoba.

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.

MEASURES, POLICIES AND PRACTICES

Barrier-free access to goods and services

4(1) An organization must establish and implement measures, policies and practices respecting barrier-free access to the goods or services it provides.

4(2) In establishing and implementing its measures, policies and practices, an organization must

(a) identify barriers to accessible customer service that exist respecting the goods or services it provides;

(b) seek to remove the existing barriers it is responsible for, so that all persons reasonably expected to seek to obtain, use or benefit from the good or service can do so using the same means;

(c) ensure that a fee or charge relating to accommodating a person who is disabled by a barrier is imposed only if the organization cannot reasonably accommodate the person otherwise;

(d) if an existing barrier cannot reasonably be removed, seek to ensure that persons who are disabled by the barrier are provided access to the good or service by alternate means, whether on a temporary or permanent basis; and

(e) seek to prevent new barriers from being created.

4(3) An organization's actions must be consistent with the purposes and principles of the Act and its obligations — including the obligation to make reasonable accommodations — under *The Human Rights Code*.

Communications

5 In its measures, policies and practices under section 4, an organization must make reasonable efforts to ensure that, when communicating with a person who self-identifies as being disabled by a barrier, the communication is done in a manner that takes into account the barrier.

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, les organismes :

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) font en sorte que les frais exigés pour répondre aux besoins spéciaux des personnes victimes de barrières soient imposés uniquement lorsqu'ils ne peuvent raisonnablement y répondre autrement;

d) 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;

e) s'efforcent d'empêcher la création de nouvelles barrières.

4(3) Les mesures prises par les organismes doivent être compatibles avec les objectifs et les principes de la *Loi* et leurs obligations — dont l'obligation de répondre aux besoins spéciaux — sous le régime du *Code des droits de la personne*.

Communication

5 Les mesures, les politiques et les pratiques visées à l'article 4 doivent prévoir que les organismes font des efforts raisonnables pour que leur manière de communiquer avec les personnes se déclarant victimes des barrières tiennent compte de celles-ci.

Assistive devices

6 An organization's policies under section 4 must recognize that a person who is disabled by a barrier may use assistive devices to remove or reduce the barrier, and the measures and practices that the organization implements must reasonably accommodate the use of those devices.

Support persons

7(1) An organization's policies under section 4 must recognize that a person who is disabled by a barrier may be accompanied by a support person when seeking to obtain, use or benefit from the organization's good or service.

7(2) If the organization provides its goods and services at a particular premises, its measures and practices under section 4 must recognize that

(a) the person disabled by a barrier and his or her support person ought to be permitted to enter the premises together; and

(b) the person disabled by the barrier ought to be able to have access to the support person at all times while on the premises.

7(3) If a support person is required to pay an amount to be admitted to or present at its premises, the organization must ensure that advanced notice is given of the amount payable in respect of the support person, if any.

Service animals

8 An organization's policies under section 4 must recognize that a person who is disabled by a barrier may be accompanied by a service animal when he or she seeks to obtain, use or benefit from the organization's good or service.

Built environment

9(1) An organization must ensure that its measures, policies and practices under section 4 include a requirement that

(a) any aspect of its built environment intended to facilitate barrier-free access to the goods or services it provides are available for use in the intended manner; and

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 :

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) if such an aspect is unavailable for use, notice of the following be given:

(i) the reasons why the aspect is unavailable and an estimate of when the unavailability will cease,

(ii) details of alternate means, if any, available to access the organization's goods or services.

9(2) An organization's policies must provide that a notice under subsection (1) be prominently displayed on the applicable premises and on the organization's website, if any, or be given by other means that are reasonable in the circumstances.

Feedback re accessible customer service

10 In its measures, policies and practices under section 4, an organization must make reasonable efforts to ensure that it provides a process for

(a) receiving and responding to feedback about the accessibility of its goods or services in a manner that is appropriate in the circumstances and is suitable for persons who are disabled by barriers; and

(b) documenting its resulting actions, and making that documentation available on request.

Documentation re measures, etc.

11(1) Subject to subsection (4), an organization must

(a) document the measures, policies and practices it establishes and implements under section 4, and must provide a copy of the documentation on request; and

(b) provide notice that the documentation is available on request.

11(2) The notice under clause (1)(b) must be prominently displayed on the applicable premises and on the organization's website, if any, or be given by other means that are reasonable in the circumstances.

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) If the documentation is requested by a person who is disabled by a barrier, the organization must ensure that the documentation or the information contained in it is given to the person

(a) in a manner that takes into account the barrier; and

(b) within a reasonable time and at no cost to the person.

11(4) An organization that is subject to this regulation by operation of clause 3(c) is subject to this section only if it has 20 or more employees in Manitoba.

Compliance
12 An organization must comply with the measures, policies and practices that it establishes and implements under section 4.

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.

TRAINING

Training for staff
13(1) An organization must ensure that training about accessible customer service is or has been provided to the following persons:

(a) a person who provides goods or services directly to the public or to another organization in Manitoba on behalf of the organization, including employees, agents and volunteers;

(b) a person who participates in or is responsible for the development or implementation of the organization's measures, policies and practices under section 4.

13(2) The training must include

(a) instruction about

(i) how to interact and communicate with persons disabled by barriers,

(ii) how to interact with persons disabled by barriers who use an assistive device or require the assistance of a support person or service animal,

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 ou à la mise en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques visées à l'article 4 ou en sont responsables.

13(2) La formation comporte :

a) des directives sur la façon :

(i) d'interagir et de communiquer avec les personnes victimes des barrières,

(ii) 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,

(iii) how to use any equipment or assistive devices that may be available to assist persons disabled by barriers, and

(iv) what to do if a person disabled by a particular barrier is having difficulty accessing a good or service; and

(b) a review of *The Human Rights Code*, the Act and this regulation.

13(3) An organization must ensure that

(a) training is provided to a person as soon as reasonably practicable after the person is assigned the applicable duties; and

(b) on-going training is provided in connection with changes to the organization's measures, policies and practices respecting providing barrier-free access to the goods or services it provides.

Documentation re training

14(1) Subject to subsection (2), an organization must document its training policy, including a summary of the content of the training and when training is to be provided.

14(2) An organization that is subject to this regulation by operation of clause 3(c) is subject to subsection (1) only if it has 20 or more employees in Manitoba.

PUBLIC EVENTS

Accessibility of public events

15(1) An organization that holds a public event must take reasonable measures to ensure that

(a) notice of the event is given in a manner that is accessible to persons disabled by barriers;

(b) the event is held in a meeting space that is accessible;

(iii) d'utiliser le matériel ou les dispositifs qui peuvent être offerts pour aider ces personnes,

(iv) d'agir si ces personnes ont des difficultés à avoir accès à un bien ou à un service;

b) un examen du *Code des droits de la personne*, de la *Loi* et du présent règlement.

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;

b) organiser l'événement dans un lieu qui leur soit accessible;

(c) the physical and communication needs of persons disabled by barriers are met on request; and

(d) notice is given that persons disabled by barriers may request that relevant supports be provided.

15(2) In subsection (1), a "**public event**" includes a public meeting, a public hearing and a consultation process required under an enactment.

15(3) An organization that is subject to this regulation by operation of clause 3(c) is not subject to this section.

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 application de l'alinéa 3c) ne sont pas assujettis au présent article.

COMING INTO FORCE

Coming into force

16 This regulation comes into force on November 1, 2015, or on the day it is registered under *The Statutes and Regulations Act*, whichever is later.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Entrée en vigueur

16 Le présent règlement entre en vigueur le 1er novembre 2015 ou à la date de son enregistrement sous le régime de la *Loi sur les textes législatifs et réglementaires*, si cette date est postérieure.