

POLITIQUE RELATIVE À LA NORME D'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

OBJECTIF : Cette politique a été établie par le Conseil des arts du Manitoba afin de régir la prestation de ses programmes et services conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et au « Règlement de la Norme relative au service à la clientèle ».

1. Notre mission

Faire la promotion de l'excellence dans les arts en soutenant les artistes et les organismes artistiques du Manitoba.

2. Notre engagement

Pour remplir sa mission, le Conseil des arts du Manitoba s'efforce en tout temps d'adopter des politiques, pratiques et procédures qui sont conformes aux principes énumérés dans le Règlement de la Norme relative au service à la clientèle.

Le Conseil des arts du Manitoba s'engage envers l'excellence dans la prestation de services à l'ensemble de ses clients, y compris les personnes handicapées.

Nos politiques en matière de service à la clientèle accessible sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Toute politique du Conseil des arts du Manitoba qui ne respecte et ne promeut pas les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou annulée.

Nous encourageons les personnes handicapées à communiquer avec nous afin d'identifier et de discuter les façons dont la prestation de nos programmes et services pourrait mieux tenir compte de leur handicap. Prière de consulter la section 11 de cette politique pour plus d'information sur le processus de commentaires.

3. Définitions

Accessibilité

En ce qui a trait à cette politique, l'accessibilité signifie de donner à tous, peu importe leur handicap, la possibilité de participer pleinement à la vie quotidienne. L'accessibilité fait référence à la capacité à accéder à un système, un service, un produit ou un environnement et à en profiter.

Dispositifs d'assistance

Outils techniques, appareils de communication ou support médical utilisés pour hausser, améliorer ou maintenir le fonctionnement d'une personne handicapée. Voici quelques exemples : fauteuil roulant, ambulateur, appareil de prise de notes, loupe portative, appareil d'enregistrement audio et aide de suppléance à l'audition.

Formats accessibles

Une information fournie d'une manière accessible aux personnes handicapées. Par exemple : imprimée en gros caractères ou en braille ou offerte en format audio plutôt que dans le format d'impression ordinaire.

Obstacle

En ce qui a trait à cette politique, un obstacle limite l'accès et empêche les personnes handicapées de participer pleinement à la société. La plupart des obstacles ne sont pas intentionnels. Les obstacles surviennent normalement parce que les besoins des personnes handicapées n'ont pas été pris en compte dès le départ.

Communications

L'interaction entre au moins deux personnes ou entités, ou une combinaison de celles-ci, durant laquelle un renseignement est fourni, envoyé ou reçu.

Supports de communication

Des supports dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin pour accéder à de l'information. Ceux-ci comprennent, entre autres, le sous-titrage, un appareil de suppléance à la communication, le texte en clair, la langue des signes et d'autres supports pour faciliter une communication efficace.

Client

Un utilisateur ou bénéficiaire direct (parfois involontairement) d'un service.

Information

Comprend des données, des faits et un savoir dans n'importe quel format (y compris textuel, audio, numérique ou illustré) et qui a une signification.

Animal d'assistance

Un animal (habituellement un chien) formé pour assurer l'assistance d'une personne handicapée.

Accompagnateur

Une personne qui accompagne une personne handicapée pour aider à sa communication, sa mobilité, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou son accès à des biens ou services.

Perturbation temporaire

Une perturbation à court terme, planifiée ou non, dans un établissement ou des services dont le public se sert normalement pour obtenir des biens ou services.

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (AMA)

Une loi provinciale mise en œuvre pour identifier, retirer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Des normes seront élaborées pour cinq éléments clés du quotidien. Ces normes préciseront les mesures précises qui seront prises par des organisations du secteur public et privé. Ces changements permettront d'améliorer l'accessibilité pour tous les Manitobains, peu importe leur handicap.

4. Communication

Nous communiquerons avec les personnes qui sont handicapées par des obstacles d'une manière qui tient compte de la nature de cet obstacle.

Le Conseil des arts du Manitoba collaborera avec la personne pour déterminer quel est l'obstacle et la méthode de communication qui lui convient le mieux.

Nous formerons le personnel en communication avec le public sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers handicaps.

5. Dispositifs d'assistance

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance pour accéder à nos programmes et services.

Notre personnel sera formé dans l'utilisation des dispositifs d'assistance disponibles dans nos locaux.

6. Recours à un animal d'assistance

Nous reconnaissons que certaines personnes handicapées peuvent avoir recours à un animal d'assistance afin d'accéder à nos programmes et services. Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans toutes les sections de nos locaux et nous les invitons à garder leur animal avec elles.

7. Recours à un accompagnateur

Nous reconnaissons que certaines personnes handicapées peuvent avoir recours à un accompagnateur afin d'accéder à nos programmes et services. Une personne handicapée et son accompagnateur seront admis dans nos locaux. Nous ne les empêcherons pas d'avoir accès l'un à l'autre tandis qu'ils se trouvent dans nos emplacements.

Il est possible qu'un accompagnateur qui assiste une personne handicapée soit tenu de se conformer à nos politiques en matière de conflit d'intérêts et de confidentialité.

Lorsqu'un accompagnateur est requis (p. ex., interprète de la langue des signes, sous-titreur en temps réel, préposé) pour une réunion, une consultation, un événement ou une séance d'information organisés par le Conseil des arts du Manitoba, le CAM s'engage à rémunérer directement cet accompagnateur pour son temps et ses frais de transport, à la demande, conformément aux lignes directrices du CAM en matière de remboursement des accommodements liés à l'accessibilité.

8. Avis de perturbation temporaire

En cas d'une perturbation planifiée ou imprévue aux services ou installations pour les clients ayant un handicap, le Conseil des arts du Manitoba affichera rapidement des avis et, dans la mesure du possible, annoncera la perturbation.

Une annonce ou un avis affiché de façon visible indiquera la raison de la perturbation, de l'information sur sa cause, sa durée prévue et une description des installations ou services d'appoint, s'ils sont disponibles.

Voici des exemples de services ou installations d'appoint :

- toilette accessible;
- ascenseur;
- places de stationnement réservées aux personnes handicapées.

9. Formation du personnel

Le Conseil des arts du Manitoba assurera la formation en matière de service à la clientèle accessible à tous ses employés.

Le nouveau personnel sera formé dans le cadre de leur initiation en milieu de travail.

La formation comportera les éléments suivants :

- comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicap, y compris celles qui utilisent des dispositifs d'assistance, un animal d'assistance ou un accompagnateur;
- comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles dans nos locaux ou autrement qui peuvent aider à la prestation de programmes et services aux personnes handicapées;
- que faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux programmes et services du Conseil des arts du Manitoba;
- contexte et objectif de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*;
- les exigences du Règlement sur la Norme relative au service à la clientèle;
- explication de toutes les politiques liées au Règlement sur la Norme relative au service à la clientèle.

Le personnel sera aussi formé de façon continue lorsque des changements sont apportés à ces politiques, pratiques ou procédures.

10. Événements accessibles

Le Conseil des arts du Manitoba rendra ses événements publics accessibles en :

- annonçant les événements d'une manière accessible;
- tenant les événements dans des lieux de réunion accessibles;
- encourageant les demandes d'accommodements pertinents liés aux handicaps.

11. Processus de commentaires

Le Conseil des arts du Manitoba est ouvert aux commentaires sur notre prestation de service à la clientèle accessible. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Le Conseil des arts du Manitoba indiquera au public les méthodes disponibles pour transmettre ses commentaires. Si une méthode ne convient pas, il est possible de demander une autre méthode. La confidentialité sera respectée et nous passerons en revue les commentaires afin d'identifier les mesures possibles pour améliorer l'accès à nos programmes et services.

La coordonnatrice à l'accessibilité du Conseil des arts du Manitoba recevra et traitera les commentaires conformément à nos procédures normales et à notre échéancier d'administration des plaintes. Dans la mesure du possible, les plaintes seront traitées immédiatement. Cependant, certaines plaintes peuvent nécessiter plus de temps et doivent être passées en revue par la haute direction afin que des mesures adéquates soient prises.

La réponse aux commentaires sera donnée dans un format accessible à l'émetteur.

12. Modifications à cette politique ou à toute autre politique

Nous nous engageons à veiller à ce que nos politiques, pratiques et procédures publiques respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à cette politique sans d'abord tenir compte de son effet sur les personnes handicapées.

Toute politique du Conseil des arts du Manitoba qui affecte le service au public et qui ne respecte et ne promeut pas les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou annulée.

13. Questions au sujet de cette politique

Cette politique existe pour assurer l'excellence du service offert aux personnes handicapées. Si vous avez des questions sur cette politique ou si vous ne comprenez pas son objectif, prière de communiquer avec :

Tracey Longbottom, coordonnatrice à l'accessibilité

93, avenue Lombard, bureau 525

Winnipeg (Manitoba) R3B 3B1

Téléphone : 1-866-994-2787, poste 3180 ou 204-945-3180

tlongbottom@artscouncil.mb.ca