

Normes de service en matière d'accessibilité

Objectif

Les normes suivantes de service en matière d'accessibilité ont été élaborées afin d'appuyer la politique et le plan d'accessibilité de la Manitoba Liquor & Lotteries (la Société). La Société s'engage à fournir des services de qualité accessibles aux personnes en situation de handicap, dans le respect de leur dignité et de leur autonomie.

Champ d'application

La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et les règlements connexes imposent aux prestataires de services de veiller à ce que leurs services et leurs installations répondent aux besoins des personnes en situation de handicap. La Société s'efforce de respecter l'ensemble de la législation en vigueur afin de répondre aux besoins de nos clients en situation de handicap.

Les présentes normes s'appliquent à l'ensemble des établissements et services de la Société. La distinction entre les tâches spécifiques à un site et celles spécifiques à une fonction sera mise en avant lorsque cela s'avérera pertinent. Toutes les procédures ou méthodes doivent respecter ces normes. Les gestionnaires sont tenus de veiller à ce que des procédures appropriées soient élaborées, mises en œuvre et révisées si nécessaire afin de garantir le respect de ces normes.

Déclarations

1. La Société communiquera avec ses clients en situation de handicap en utilisant les moyens de communication les mieux adaptés à chacun d'entre eux.
2. Toutes les communications avec les clients se feront, dans la mesure du possible, dans un format accessible.
3. La Société assure la maintenance de ses fonctions d'accessibilité afin qu'elles puissent être offertes conformément à leur utilisation prévue.

Dispositifs d'assistance

4. Les clients en situation de handicap peuvent utiliser des dispositifs d'assistance pour accéder aux produits, aux services ou aux installations. Les employés prendront les mesures raisonnables nécessaires pour permettre l'utilisation de ces appareils.
5. Les employés peuvent aider les clients utilisant un fauteuil roulant, un scooter électrique ou tout autre appareil similaire en leur ouvrant les portes ou en déplaçant les obstacles, tels que des chaises. Les employés ne sont pas tenus de sortir les appareils des véhicules.
6. Les employés doivent suivre une formation à l'utilisation des dispositifs d'assistance mis à disposition par la Société afin d'aider les personnes en situation de handicap, selon les besoins.

Les normes sont susceptibles d'être modifiées. La version approuvée du présent document est conservée par le Bureau chargé de la conformité aux politiques et à la réglementation et constitue la version officielle. Sur demande, une copie de cette norme sera fournie dans un format accessible.

Animaux d'assistance

7. Les animaux d'assistance ont pleinement accès à tous les espaces réservés aux clients dans l'ensemble des établissements de la Société et doivent être tenus en laisse ou attachés en permanence, sauf si cela nuit à l'accomplissement de la mission ou de la tâche de l'animal.
8. La direction du site peut demander les dossiers vétérinaires à jour des animaux d'assistance pour lesquels l'accès aux locaux de la Société est envisagé.
9. La direction du site peut demander le retrait d'un animal d'assistance en raison d'un manque de maîtrise et de contrôle.
10. Les employés ne doivent pas toucher ou caresser l'animal d'assistance, ni lui parler, le distraire, l'effrayer délibérément, le nourrir, le gêner, interférer avec lui ou s'occuper de lui (par exemple, l'aider à faire ses besoins ou à faire de l'exercice), sans avoir préalablement demandé et obtenu le consentement du maître-chien.
11. Les employés ne doivent en aucun cas exiger qu'un animal d'assistance démontre sa capacité à accomplir sa tâche ni s'enquérir de la nature du handicap de la personne concernée, sauf si cela est nécessaire pour prodiguer des soins liés à ce handicap.
12. Les employés devront informer la direction s'ils ne sont pas en mesure d'accueillir une personne accompagnée d'un animal d'assistance (par exemple, en raison d'allergies).

Personnes de soutien

13. Les personnes de soutien ont pleinement accès à tous les espaces mis à la disposition des clients dans l'ensemble des établissements de la Société.
14. Si le nombre de places disponibles ne permet pas au client et à la personne de soutien de s'asseoir l'un à côté de l'autre, des efforts raisonnables seront déployés pour résoudre ce problème.
15. Lorsqu'il peut être question de renseignements confidentiels, les employés demanderont l'accord préalable du client.

Avis public

16. La Société affiche de manière bien visible des avis publics concernant les interruptions de service affectant les fonctions d'accessibilité existantes dans ses locaux et sur ses sites Web, ou par tout autre moyen raisonnable compte tenu des circonstances, en précisant notamment la raison de l'interruption, la durée prévue de l'indisponibilité et, le cas échéant, les solutions de rechange pour accéder aux biens et services.

Processus de rétroaction

17. Les employés peuvent inviter les clients à donner leur avis sur l'accessibilité des produits, services ou installations proposés aux personnes en situation de handicap. Les

Les normes sont susceptibles d'être modifiées. La version approuvée du présent document est conservée par le Bureau chargé de la conformité aux politiques et à la réglementation et constitue la version officielle. Sur demande, une copie de cette norme sera fournie dans un format accessible.

commentaires peuvent être transmis oralement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (à la main, par courrier, via le site Web ou par courriel) :

Adresse : 1555 Buffalo Place, unité A, Winnipeg, Manitoba, R3T

1L9 Téléphone : à Winnipeg : 204-957-2500, numéro gratuit : 1-800-265-3912

Site Web : <https://www.mbl.ca/fr/content/pour-nous-joindre>

Courriel : Coordonnateur ou coordonnatrice de l'accessibilité : accessibility@mbl.ca

18. Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité accusera réception de tous les commentaires officiels qu'il ou elle recevra et indiquera les mesures prises en réponse aux préoccupations ou aux plaintes formulées, et ce dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Les mesures prises en réponse aux commentaires sont consignées et mises à disposition sur demande, sous une forme adaptée aux personnes confrontées à des obstacles liés à leur handicap.
19. Sur demande, la Société fournira, dans un délai raisonnable et sans frais pour la personne concernée, la documentation demandée relative à la politique en matière d'accessibilité au service à la clientèle.

Exigences en matière de formation

20. Toute modification apportée à la politique ou aux normes en matière d'accessibilité au service à la clientèle sera intégrée à nos formations et communiquée à l'ensemble des employés.
21. Tous les employés doivent suivre une formation obligatoire en matière d'accessibilité, adaptée aux exigences de leur poste, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant leur embauche.
22. Tous les employés sont tenus de suivre à nouveau cette formation tous les quatre (4) ans.
23. La formation portera sur les points suivants :
 - Lecture de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, du *Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle* et du *Code des droits de la personne du Manitoba*.
 - Politiques, procédures et pratiques relatives à la mise en place d'un service à la clientèle accessible pour les personnes en situation de handicap.
 - Directives sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant différents types de handicap.
 - Directives sur la manière d'interagir avec les personnes en situation de handicap qui utilisent des dispositifs d'assistance, ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou sont accompagnées d'une personne de soutien.
 - Directives sur la manière d'utiliser tout équipement ou dispositif d'assistance destiné à aider les personnes en situation de handicap, confrontées à des obstacles d'accès à

Les normes sont susceptibles d'être modifiées. La version approuvée du présent document est conservée par le Bureau chargé de la conformité aux politiques et à la réglementation et constitue la version officielle. Sur demande, une copie de cette norme sera fournie dans un format accessible.

nos produits, services ou installations.

- Directives à suivre si une personne en situation de handicap rencontre des difficultés pour accéder à nos services.

24. Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité, en collaboration avec le service des ressources humaines, veillera à ce que les dossiers relatifs aux exigences en matière de formation soient correctement tenus à jour.

Recrutement et embauche

25. Le service des ressources humaines ajoutera dans toutes les offres d'emploi une mention indiquant que des aménagements raisonnables seront mis à la disposition des candidats qui signalent un handicap et en font la demande.

26. Le service des ressources humaines consultera les candidats qui en font la demande afin de déterminer les aménagements nécessaires et de vérifier s'il est raisonnablement possible de les mettre en place dans le cadre du processus de recrutement, d'évaluation et de sélection.

27. Le service des ressources humaines inclura de l'information concernant nos politiques et pratiques en matière d'aménagements pour le candidat retenu dans notre lettre d'offre et dans les documents d'orientation, et élaborera des plans d'aménagements individuels si nécessaire.

Renseignements sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail

28. Le service des communications enverra chaque année une note de service à tous les employés afin de leur demander s'ils ont besoin d'aide en cas d'urgence et de leur rappeler le plan d'urgence de l'établissement.

29. L'accessibilité générale et les éventuels obstacles sur le lieu de travail doivent figurer parmi les points permanents à l'ordre du jour des réunions consacrées à la sécurité et à l'hygiène du travail.

Accessibilité de l'information et des communications

30. Les fonctions d'accessibilité respecteront ou dépasseront les normes prévues par la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* en matière de conception et de contenu des sites Web de la Société.

- Il convient de tenir compte des fonctions d'accessibilité lors de l'achat d'applications Web.

31. La disponibilité de versions accessibles et de remplacement de l'information sera clairement indiquée sur les publications, les versions électroniques et papier des documents, ainsi que sur les sites Web de la Société.

32. L'accessibilité est prise en compte lors de l'élaboration des documents écrits et de formation afin de garantir le respect de pratiques exemplaires en ce qui concerne la taille

Les normes sont susceptibles d'être modifiées. La version approuvée du présent document est conservée par le Bureau chargé de la conformité aux politiques et à la réglementation et constitue la version officielle. Sur demande, une copie de cette norme sera fournie dans un format accessible.

de la police de caractères, la complexité linguistique et les normes de contraste des couleurs.

33. Les documents tels que les formulaires de demande et les brochures sont facilement disponibles dans des formats de remplacement accessibles et sont proposés de manière proactive (par exemple : « Ce document est disponible dans d'autres formats sur demande. »).

Réunions publiques et consultations publiques

34. Conformément à l'article 15, paragraphe 1, du *Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle*, lorsqu'elle organise un événement public, la Société prend des mesures raisonnables pour s'assurer que :
- L'annonce de l'événement est diffusée de manière à être accessible aux personnes confrontées à des obstacles.
 - L'événement se déroule dans un lieu de réunion accessible à tous.
 - Les besoins en matière d'accessibilité physique et de communication des personnes confrontées à des obstacles sont pris en charge sur demande.
 - Nous informons les personnes confrontées à des obstacles qu'elles peuvent demander les aides pertinentes au besoin.

Remarque : Un événement public est défini dans le règlement comme des assemblées publiques, des consultations publiques et des processus de consultation requis en vertu d'un texte législatif (par exemple, l'assemblée générale annuelle ou un événement médiatique organisé par la Société).

Définitions

Dispositif d'assistance – Tout dispositif utilisé, conçu, fabriqué ou adapté pour aider les personnes en situation de handicap à accomplir diverses tâches quotidiennes telles que se déplacer, communiquer, lire, écrire ou soulever des objets.

Employé – L'ensemble des employés de la Société, qu'ils soient à temps plein, à temps partiel, occasionnels, saisonniers, sous contrat à durée déterminée ou sous contrat de travail, y compris les employés détachés ou faisant l'objet d'un accord d'échange au sein du gouvernement.

Maître-chien – Personne qui se rend dans les locaux de la Société et qui, en raison d'un handicap, a besoin de l'aide d'un animal d'assistance, et qui en assure à tout moment la garde et le contrôle exclusifs, sauf si elle confie la garde de cet animal à une personne désignée. Le maître-chien peut être un visiteur, un client ou un employé bénéficiant de l'aide d'un animal d'assistance.

Animal d'assistance – Animal dressé ou en cours de dressage pour une personne en situation de handicap, pour des raisons liées à ce handicap, ou qui a été dressé pour être utilisé par un agent des forces de l'ordre ou une personne habilitée par celui-ci dans l'exercice

Les normes sont susceptibles d'être modifiées. La version approuvée du présent document est conservée par le Bureau chargé de la conformité aux politiques et à la réglementation et constitue la version officielle. Sur demande, une copie de cette norme sera fournie dans un format accessible.

ou l'assistance de ses fonctions. Les animaux d'assistance sont des animaux de travail et non des animaux de compagnie. Bien que la plupart des animaux d'assistance soient des chiens, il existe d'autres types d'animaux qui, en tant qu'animaux d'assistance, aident les personnes en situation de handicap dans leurs activités quotidiennes.

Personne de soutien – Personne engagée ou choisie par une personne en situation de handicap afin de lui fournir des services ou une aide en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de besoins médicaux ou d'accès à des biens, des services, des programmes et des possibilités.

Références

[Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#)

[Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle](#)

[Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi](#)

[Règlement sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles](#)

[Règlement sur la norme d'accessibilité des espaces extérieurs](#)

[Code des droits de la personne \(Manitoba\)](#)

[Plan d'accessibilité pour la Manitoba Liquor & Lotteries](#)

Approuvé

Original signé par Dan Ryll

Vice-président, secrétaire juridique et
d'entreprise

16 mars 2026

Date

Les normes sont susceptibles d'être modifiées. La version approuvée du présent document est conservée par le Bureau chargé de la conformité aux politiques et à la réglementation et constitue la version officielle. Sur demande, une copie de cette norme sera fournie dans un format accessible.

Historique

Mises à jour le	Révisions	Approuvé par
Au moment de la signature	Nouvelle déclaration 3, 21; déclaration révisée 15 (maintenant 16); 18 (maintenant 19); 20 (maintenant 24); 31 (maintenant 35).	Vice-président, secrétaire juridique et d'entreprise
8 janvier 2026	Ajout de la déclaration 31, modifications apportées aux déclarations 18, 21 et 23	Vice-président, secrétaire juridique et d'entreprise
20 août 2024	Nouveau document	Vice-président, secrétaire juridique et d'entreprise

Les normes sont susceptibles d'être modifiées. La version approuvée du présent document est conservée par le Bureau chargé de la conformité aux politiques et à la réglementation et constitue la version officielle. Sur demande, une copie de cette norme sera fournie dans un format accessible.