

Gouvernement du Manitoba

Politique d'accessibilité au service à la clientèle

Énoncé de la politique

La Politique d'accessibilité au service à la clientèle du gouvernement du Manitoba précise la qualité de l'interaction entre les ministères et les personnes handicapées qui se heurtent à des barrières dans les contextes où les ministères fournissent des renseignements et des services au public. Le gouvernement du Manitoba créera un accès équitable en éliminant les barrières et en répondant aux besoins particuliers d'accessibilité d'une manière respectueuse et en temps opportun. Il incombe au gouvernement d'informer le public des dispositifs d'accessibilité et de l'inviter à présenter des demandes d'autres formats ou mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

Cette politique vise à éliminer les barrières auxquelles se heurtent les personnes handicapées et est conforme aux exigences des normes de service à la clientèle en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Elle aborde la façon dont le gouvernement offre ses services aux personnes handicapées, mais ne concerne pas l'admissibilité aux programmes.

Principes

Accès : les personnes devraient pouvoir avoir pleinement accès aux lieux, aux événements ou aux autres manifestations destinés au public dans la collectivité.

Égalité : les personnes devraient pouvoir avoir pleinement accès à ce qui leur accordera une égalité de chance et de résultats.

Conception visant un usage universel : l'accès à un lieu ne devrait ni créer ni perpétuer des différences attribuables au handicap d'une personne.

Responsabilité systémique : l'obligation de prévenir et de supprimer les barrières est à la charge de la personne ou de l'organisme qui est responsable de leur création ou de leur maintien.

Contexte général

Le gouvernement du Manitoba améliore depuis longtemps et sans relâche les services pour les Manitobains handicapés. C'est ainsi qu'il a mis en œuvre la Politique

manitobaine sur l'accès aux publications, aux activités et aux services du gouvernement, qui a été adoptée en 2008 afin de reconnaître le rôle croissant des communications électroniques. Cette politique définit les attentes relatives à la qualité et à l'accessibilité des services que les organismes du secteur public fournissent aux Manitobains handicapés quant à la communication de renseignements, à l'organisation d'activités et à la prestation de services au public.

En 2015, les normes de service à la clientèle sont entrées en vigueur en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Elles définissent les exigences applicables aux organismes de l'ensemble de la province quant à l'amélioration de l'accès équitable aux biens et aux services qu'ils fournissent.

La Politique d'accessibilité au service à la clientèle améliorera la qualité des services gouvernementaux fournis aux Manitobains handicapés et répondra aux exigences de la norme d'accessibilité au service à la clientèle.

L'Enquête canadienne sur l'incapacité réalisée par Statistique Canada en 2012 révèle que plus de 145 000 Manitobains, ou 15,6 % de la population âgée de 15 ans et plus, ont un état ou un problème de santé à long terme qui limite leurs activités quotidiennes. Dans certains cas, les incapacités sont visibles, par exemple, lorsque les personnes utilisent un fauteuil roulant, une canne ou un animal d'assistance. Dans beaucoup d'autres cas, les incapacités sont invisibles, par exemple dans les cas de problèmes de santé mentale ou de douleur chronique.

Les statistiques montrent également que la probabilité d'une incapacité augmente avec l'âge. Ainsi, à mesure que le nombre de personnes âgées du Manitoba augmentera au cours des prochaines années, le nombre de personnes handicapées augmentera également.

Les droits à l'égalité des personnes handicapées sont garantis par la Charte canadienne des droits et libertés et par le Code des droits de la personne du Manitoba. Un manquement à l'obligation de répondre de façon raisonnable* aux besoins particuliers d'une personne en se fondant sur des principes peut entraîner une plainte officielle auprès de la Commission des droits de la personne du Manitoba ou une poursuite judiciaire devant les tribunaux.

Objectif

L'objectif de la Politique d'accessibilité au service à la clientèle est de faire en sorte que les personnes victimes de barrières bénéficient d'un accès équitable à l'information et aux services à la clientèle offerts au public par le gouvernement du Manitoba.

Champ d'application

La présente politique s'applique aux personnes et aux entités suivantes :

- tous les ministères;
- tous les fonctionnaires;
- tous les agents et les bénévoles doivent s'assurer qu'ils ont reçu la formation exigée par les normes de service à la clientèle.

La politique devrait bénéficier à l'ensemble des personnes victimes de barrières. Ces barrières sont des obstacles qui limitent l'accès à l'information et aux services et empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la société. Voir aussi l'article 3.1 de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

Mise en œuvre de la politique

En vertu de cette politique ministérielle, il incombe au gouvernement du Manitoba de s'assurer que tous les ministères sont au courant de ses pratiques et procédures.

Les ministères doivent déployer tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des personnes handicapées au moment d'offrir un service à la clientèle accessible.

Ils mettront en place des processus et des pratiques en vue d'appuyer la mise en œuvre de la politique.

Les renseignements et les autres mesures d'adaptation seront fournis sous la forme la plus économique possible qui répondra de manière raisonnable aux besoins de la personne. Les ministères concernés sont responsables des frais liés à l'atteinte de l'objectif de la présente politique.

Pratiques et procédures

Les pratiques et procédures du gouvernement du Manitoba sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'égalité des chances et de plein accès aux biens et aux services. L'accès aux biens et aux services est raisonnablement assuré par d'autres moyens si une barrière ne peut être éliminée.

1. Afin d'assurer l'accès à l'information et à la communication publiques, le gouvernement du Manitoba s'engage à :

- 1.1 produire de l'information publique de manière à améliorer l'accessibilité, par exemple, en utilisant un langage clair et simple et des caractères d'imprimerie clairs;

- 1.2 aviser le public que d'autres formats sont offerts sur demande en l'indiquant sur toutes les nouvelles publications gouvernementales;
 - 1.3 répondre en temps opportun aux demandes de documents dans un autre format;
 - 1.4 mettre à jour les sites Web et l'information en ligne afin qu'ils soient accessibles conformément aux lignes directrices actuelles du gouvernement du Manitoba;
 - 1.5 aviser le public que les renseignements sur les mesures concernant l'accessibilité adoptées par le gouvernement, notamment la présente politique, sont à sa disposition sur demande et dans d'autres formats;
 - 1.6 former les employés pour communiquer d'une manière appropriée qui tient compte de la barrière, lorsqu'une personne indique qu'elle en est victime;
 - 1.7 utiliser l'affiche indiquant « Comment puis-je vous aider? ».
2. Le gouvernement du Manitoba accueille les personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance. Pour ce faire, il prend les mesures suivantes :
- 2.1 informer le personnel de ce que sont les dispositifs d'assistance;
 - 2.2 fournir des mesures d'adaptation raisonnables, au besoin, aux personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance;
 - 2.3 aviser les employés de ne pas toucher ni déplacer les dispositifs d'assistance personnels sans permission;
 - 2.4 lorsque des dispositifs d'assistance sont offerts, avoir sur place une personne formée sur la façon de les utiliser, par exemple, des fonctions informatiques accessibles dans un centre de formation à l'emploi.
3. Le gouvernement du Manitoba accueille les personnes de confiance qui accompagnent des personnes handicapées. Pour ce faire, il prend les mesures suivantes :
- 3.1 former les employés sur la façon de traiter chaque partie avec respect, y compris en parlant directement au client et non à la personne de confiance, à moins qu'on ne le leur demande de le faire;
 - 3.2 veiller à ce que toute personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance ait accès à cette personne en tout temps lorsqu'elle se trouve sur les lieux.

4. Le gouvernement du Manitoba accueille les personnes qui ont un animal d'assistance. Pour ce faire, il prend les mesures suivantes :
 - 4.1 comprendre la définition d'« animal d'assistance » du Code des droits de la personne, soit un « animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide relative à celle-ci »;
 - 4.2 permettre à une personne d'être accompagnée d'un animal d'assistance lorsqu'elle cherche à obtenir ou à utiliser des biens ou des services gouvernementaux, ou encore à en bénéficier;
 - 4.3 reconnaître que les animaux d'assistance peuvent rester avec leur propriétaire pendant une visite à domicile;
 - 4.4 reconnaître que le propriétaire d'un animal d'assistance doit prendre soin de son animal et le contrôler en tout temps;
 - 4.5 former les employés sur les questions appropriées à poser s'il n'est pas clair qu'un animal est un animal d'assistance;
 - 4.6 former les employés pour qu'ils ne gênent pas un animal d'assistance qui travaille sans demander la permission du propriétaire de l'animal.

5. Le gouvernement du Manitoba veillera à ce que les dispositifs d'accessibilité de l'environnement bâti puissent être utilisés comme prévu, sans quoi, un avis sera donné. Pour ce faire, il prend les mesures suivantes :
 - 5.1 dégager les passages et permettre d'utiliser sans entraves les dispositifs d'accessibilité, comme les toilettes accessibles et les rampes d'accès;
 - 5.2 aviser le public lorsqu'il y a une interruption prévue ou imprévue de services accessibles ou de dispositifs d'accessibilité, comme un ascenseur;
 - 5.3 afficher un avis à toutes les entrées et, dans la mesure du possible, sur la page Web du ministère;
 - 5.4 indiquer la cause de la barrière et la durée estimée de la résolution du problème.

6. Afin d'offrir des réunions et des événements publics accessibles, le gouvernement du Manitoba :
 - 6.1 organisera les événements publics dans un lieu accessible;

- 6.2 répondra sur demande aux besoins en matière de communication des Manitobains handicapés;
 - 6.3 annoncera les événements au moyen de méthodes accessibles aux personnes handicapées;
 - 6.4 ajoutera une note dans les avis au public et les formulaires d'inscription précisant que des dispositifs de soutien pour personnes handicapées sont offerts sur demande;
 - 6.5 ne facturera pas de frais supplémentaires pour la participation d'une personne de confiance.
7. Un système de rétroaction et de réponse à l'égard des services accessibles est fourni au public et comprend ce qui suit :
 - 7.1 la rétroaction du public est acceptée par téléphone et par courriel;
 - 7.2 un accusé de réception de la rétroaction fourni dans un délai de 48 heures;
 - 7.3 une réponse à la rétroaction fournie dans un délai de deux semaines;
 - 7.4 un suivi documenté de la demande et de la rétroaction fournie est effectué.
8. Le gouvernement du Manitoba offrira une formation sur l'accessibilité au service à la clientèle à tous les fonctionnaires, agents, bénévoles et autres personnes qui fournissent directement des biens ou des services au public manitobain ou à un autre organisme en son nom.
 - 8.1 La formation sur le service à la clientèle comprend un examen du Code des droits de la personne du Manitoba, de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, des normes de service à la clientèle et des renseignements nécessaires pour aider les employés à comprendre ce qui suit : la communication et l'information accessibles, les dispositifs d'assistance, les personnes de confiance, les animaux d'assistance, les barrières temporaires, le plein accès et les événements publics accessibles.
 - 8.2 Une formation sur le service à la clientèle est offerte aux fonctionnaires, aux agents et aux bénévoles actuels concernés dès que cela est raisonnablement possible.

- 8.3 La formation sur le service à la clientèle est donnée, dès que cela est raisonnablement possible, aux fonctionnaires nouvellement embauchés, une fois qu'on leur a assigné des fonctions applicables.
 - 8.4 Une formation continue est offerte lorsque des changements sont apportés aux politiques et aux pratiques internes en matière d'accessibilité.
 - 8.5 On documentera le contenu de la formation sur l'accessibilité, le moment auquel la formation sera donnée et le nombre de personnes formées.
9. Un avis indiquant que le public peut consulter la Politique d'accessibilité au service à la clientèle, y compris dans d'autres formats, est affiché bien en vue sur la page d'accueil du site Web du gouvernement du Manitoba.

Les documents suivants sont fournis :

- 9.1 la présente Politique d'accessibilité au service à la clientèle et un résumé de la formation donnée;
- 9.2 le Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba, ainsi que les mises à jour.

Responsabilité

Le leadership en matière d'accessibilité au gouvernement du Manitoba est assuré par un comité directeur composé du greffier du Conseil exécutif, du commissaire de la Fonction publique, du secrétaire du Conseil du Trésor et du sous-ministre des Familles. Chaque sous-ministre est responsable de la mise en œuvre de la politique.

Les ministères mettront en place des processus et des pratiques en vue d'appuyer la mise en œuvre de la politique. Ils peuvent également élaborer des directives internes additionnelles visant à atteindre l'objectif de la politique. Par ailleurs, ils tiendront des dossiers pour montrer qu'ils mettent en œuvre et observent la politique.

La présente politique remplace la Politique manitobaine sur l'accès aux publications, aux activités et aux services du gouvernement de 2008 et la Politique d'accessibilité au service à la clientèle du gouvernement du Manitoba du 13 février 2017.

« Original signé par » Fred Meier

Approuvé par le greffier du Conseil exécutif

Mise à jour : février 2018

Date

Available in English

La présente politique est offerte en d'autres formats, sur demande.

*La Commission des droits de la personne du Manitoba décrit les mesures d'adaptation raisonnables comme étant souvent des « changements simples et peu coûteux apportés aux façons de faire en fonction des besoins d'une personne ou d'un groupe de personnes associés à des caractéristiques protégées ». La Commission examine les plaintes liées aux droits de la personne en fonction du processus utilisé pour déterminer et examiner les mesures d'adaptation possibles relatives à un besoin spécial, ainsi qu'en fonction de toute décision importante concernant la mesure d'adaptation demandée. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables ne s'applique que si celle-ci ne cause aucun préjudice excessif au fournisseur de services.