

## SECRÉTARIAT CHARGÉ DE L'OBSERVATION DES DISPOSITIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ – PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

\*\*\* Le présent document est disponible dans d'autres formats sur demande. Pour demander un autre format, envoyez un courriel à [accessibilitycompliance@gov.mb.ca](mailto:accessibilitycompliance@gov.mb.ca) ou composez le 204 792-0263.

### ÉNONCÉ DE POLITIQUE

- 1.1 Le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité met en œuvre le [Cadre de conformité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(la « Loi »\)](#), incluant les dispositions d'observation et d'exécution prévues par la Loi.
- 1.2 L'une des fonctions du Secrétariat consiste à recevoir les plaintes de membres du public qui estiment qu'un organisme ne respecte pas une exigence en matière d'accessibilité prévue par la Loi.
- 1.3 Le Secrétariat entend les plaintes, fournit aux personnes plaignantes des renseignements sur la législation et étudie soigneusement l'information qu'il reçoit pour orienter ses activités, qu'il s'agisse de la conduite de révisions et d'inspections, de la production de plans de conformité, de la délivrance d'ordonnances ou de l'imposition de sanctions administratives pécuniaires. Chaque plainte reçue par le Secrétariat est dûment examinée par le personnel.
- 1.4 La présente politique concerne le processus de traitement des plaintes et exclut l'information sur les procédures à suivre pour la conduite des révisions et des inspections, la délivrance d'ordonnances et l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.

### GÉNÉRALITÉS

- 2.1 Le Secrétariat a été instauré pour exercer des fonctions d'observation et d'exécution en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et ses règlements connexes.
- 2.2 Bien que le Secrétariat fonctionne indépendamment du Bureau de l'accessibilité du Manitoba, une collaboration en matière de communication et de sensibilisation est attendue entre les deux organismes.
- 2.3 Aux fins du traitement des plaintes liées à l'observation, le Secrétariat applique les principes directeurs énoncés dans le [Cadre de conformité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#) concernant : l'égalité des droits; la sensibilisation

et l'éducation; l'établissement de relations solides et respectueuses; la conduite d'activités fondées sur des données probantes, ciblées et axées sur les résultats; l'obligation redditionnelle, la transparence; l'équité, la cohérence et l'impartialité.

## OBJECTIF

- 3.1 Le présent document guide le Secrétariat dans son rôle sur plusieurs plans : la réception des plaintes du public; la sensibilisation des organismes aux exigences; la production de plans de conformité; le suivi structuré de l'information; l'analyse des tendances; la communication de renseignements relatifs aux plaintes dans les rapports publics annuels sur l'accessibilité.

## DÉFINITIONS

### 4.1 Principes directeurs

- ✓ **Égalité des droits** – Les activités reflètent les droits à l'égalité de tous les Canadiens, y compris les personnes victimes de barrières, comme le garantissent la Charte canadienne des droits et libertés et la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.
- ✓ **Sensibilisation et éducation** – Les activités sont fortement axées sur l'utilisation de l'éducation pour aider les organismes à atteindre la conformité.
- ✓ **Relations solides et respectueuses** – Les activités permettent d'établir et de maintenir des relations respectueuses et solides entre les secteurs et au sein de ceux-ci.
- ✓ **Activités fondées sur des données probantes** – Les activités sont fondées sur des données et des preuves solides et objectives.
- ✓ **Activités ciblées et axées sur les résultats** – Les activités sont axées sur les résultats qui ont la plus grande incidence positive sur l'accessibilité et qui utilisent le plus efficacement les ressources.
- ✓ **Obligation redditionnelle** – Les activités sont conformes au mandat, aux valeurs et aux lois du gouvernement du Manitoba.
- ✓ **Transparence** – Tout en respectant la vie privée, les renseignements sur les activités de conformité sont clairs, accessibles et fournis dans les meilleurs délais.
- ✓ **Équité, cohérence et impartialité** – Les activités sont menées de manière raisonnable, professionnelle, objective et sans préjugé afin de garantir des décisions et des mesures équitables, cohérentes et impartiales.

## POLITIQUE

- 5.1 Toutes les plaintes et les questions relatives à une situation d'accessibilité ou à la législation qui sont portées à l'attention du Bureau de l'accessibilité du Manitoba, y compris celles concernant des ministères, doivent être transmises au Secrétariat.
- 5.2 En se fondant sur les tendances qui se dégagent des plaintes, le Secrétariat peut formuler des recommandations à la haute direction sur des aspects pour lesquels il conviendrait de redoubler d'efforts pour améliorer les activités de conformité futures, comme les révisions et les inspections formelles.
- 5.3 Dans l'exercice de son mandat, le Secrétariat examine chaque plainte qu'il reçoit. Il est autorisé à communiquer avec les organismes pour recueillir des renseignements concernant une situation (plainte). Le Secrétariat est également encouragé à fournir des renseignements à l'organisme, conformément au principe de sensibilisation et d'éducation.
- 5.4 Les organismes sont tenus de collaborer avec le Secrétariat en demeurant prêts à discuter avec lui et à lui transmettre les renseignements demandés aux fins du traitement d'une plainte.
- 5.5 Si une enquête sur une plainte incite à conclure qu'un organisme contrevient à une exigence en matière d'accessibilité, le Secrétariat est autorisé à produire un plan de conformité à son intention.
- 5.6 Au moment de déterminer s'il y a lieu de produire un plan de conformité, le personnel du Secrétariat doit faire preuve de jugement et peut ainsi prendre des décisions qui reflètent les circonstances propres à une situation donnée.
- 5.7 Le plan de conformité doit inclure la disposition législative applicable et l'exigence qu'elle comporte, l'élément de non-conformité observé ainsi que les étapes à suivre et les délais à respecter pour l'atteinte de la conformité. (Voir l'annexe A pour un exemple de plan de conformité.) Il importe que le plan fasse mention des ressources et des outils gratuits ainsi que des possibilités de formation offertes. Il doit aussi y être question des conseils et de l'assistance que peut fournir le personnel du Secrétariat.
- 5.8 Grâce à un tel plan, l'organisme aura la possibilité d'atteindre la conformité au moyen de formations, de conseils, de ressources et d'outils pratiques.

## **NORMES**

- 6.1 Le Secrétariat relève directement du sous-ministre adjoint de la Division des services ministériels du ministère des Familles.
- 6.2 Le Secrétariat ne fournit pas de services de médiation ou de défense des droits. Si de tels services sont jugés appropriés et selon les renseignements recueillis, les personnes plaignantes peuvent être aiguillées vers la Commission des droits de la personne du Manitoba pour un soutien à la médiation.
- 6.3 Le Secrétariat doit recevoir le consentement d'une personne plaignante avant de communiquer avec un organisme et de recueillir des renseignements. Le consentement doit être donné par écrit, mais des dispositions peuvent être prises pour l'obtenir par d'autres moyens, si la personne plaignante le demande.
- 6.4 Une personne plaignante peut demander que le Secrétariat négocie directement avec un porte-parole ou une tierce partie, mais le Secrétariat doit obtenir un consentement écrit, signé de la main de la personne plaignante, avant de pouvoir discuter des détails de la plainte avec un porte-parole ou une tierce partie. Comme il en est fait mention ci-dessus, le consentement doit être donné par écrit, sauf si cela constitue un obstacle pour la personne concernée.
- 6.5 Les renseignements personnels fournis au Secrétariat sont recueillis en vertu de l'alinéa 36(1)b) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et du paragraphe 13(1) de la Loi sur les renseignements médicaux personnels, car ces renseignements sont indispensables et ont directement trait à l'exercice des fonctions du Secrétariat. Les renseignements personnels ne seront pas utilisés ni divulgués à toute autre fin sans consentement ou à moins que la loi l'oblige.
- 6.6 À la fin de chaque exercice, le Secrétariat prépare un résumé des plaintes reçues et fournit un compte rendu de ses activités qui est inclus dans le rapport annuel ministériel sur l'accessibilité.

## **PROCÉDURES**

- 7.1 Les résidents du Manitoba peuvent accéder aux services du Secrétariat directement ou par l'entremise d'autres sources, comme le Bureau de l'accessibilité du Manitoba ou la Commission des droits de la personne du Manitoba.
- 7.2 À la réception d'une plainte, le Secrétariat examine toute l'information fournie. Il peut poser la liste non exhaustive de questions suivante :
  - Pouvez-vous me parler de la situation que vous avez vécue?
  - Quel est le nom de l'organisme en question?

- À quel endroit au Manitoba l'organisme est-il situé?
- Pourquoi pensez-vous que l'organisme n'a pas réussi à fournir des services accessibles?
- Quand l'incident s'est-il produit, le cas échéant?
- Avez-vous essayé de résoudre le problème avec l'organisme avant de vous adresser au Secrétariat? Si oui, quel a été le résultat?

7.3 Lorsqu'il traite une plainte, le Secrétariat en profite pour informer toutes les personnes plaignantes de leurs droits en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et de ses règlements. En particulier, et en ce qui concerne les plaintes, les personnes sont informées des obligations légales des organismes, soit :

- a) mettre en place un processus pour recevoir des plaintes concernant l'accessibilité et y répondre;
- b) documenter les mesures prises pour répondre aux plaintes, et rendre cette documentation disponible sur demande.

7.4 Après avoir pris connaissance de ce qui précède, les personnes plaignantes seront invitées à prendre la mesure suivante avant que le Secrétariat n'intervienne davantage et ne communique directement avec l'organisme :

- Fournir à l'organisme une rétroaction sur le service reçu et demander à celui-ci de fournir une documentation sur les mesures prises pour répondre à la plainte – le Secrétariat encourage les personnes plaignantes à fournir leur rétroaction par écrit, à moins que cela ne constitue un obstacle.

7.5 Si la personne n'est pas satisfaite du traitement de la plainte ou ne reçoit pas de réponse de l'organisme dans un délai approprié, elle peut s'adresser à nouveau au Secrétariat, qui pourra communiquer avec l'organisme et prendre des mesures de sensibilisation et de conformité.

7.6 Si, après un examen des renseignements fournis, le Secrétariat détermine qu'un organisme n'a pas enfreint les exigences, il en informera la personne plaignante, en citant la disposition législative qui s'applique, et il inscrira l'information dans une base de données.

7.7 S'il estime qu'un organisme n'a pas respecté une ou plusieurs dispositions relatives à l'accessibilité, notamment la communication de renseignements sur les mesures prises pour répondre à une plainte, le Secrétariat doit faire preuve de discrétion et

communiquer avec l'organisme par téléphone ou par courriel pour le sensibiliser à la législation et à ses exigences. S'il le juge approprié, le Secrétariat produira un plan de conformité à l'intention de l'organisme.

- 7.8 Si une personne plaignante demande l'anonymat lors d'un suivi avec un organisme, cette requête doit être documentée dans la base de données. Le Secrétariat doit informer la personne que tous les efforts seront faits pour préserver la confidentialité de ses renseignements personnels, bien que cela ne soit pas possible dans toutes les circonstances en raison de situations et d'obstacles particuliers.
- 7.9 Le Secrétariat doit s'efforcer de maintenir la confidentialité, que la personne plaignante l'ait explicitement demandé ou non, afin de réduire au minimum le risque de mesures punitives à l'encontre d'une personne plaignante qui se serait adressée au Secrétariat.
- 7.10 Les personnes plaignantes n'ont pas le droit de recevoir des renseignements détaillés sur les communications qui ont lieu entre le Secrétariat et un organisme. Cependant, si les personnes plaignantes en font la demande, on peut leur dire que le Secrétariat a communiqué avec l'organisme et documenté leur plainte de manière à savoir quelles sont les tendances en matière de non-conformité qui pourraient influencer sur la nature des initiatives de conformité futures.
- 7.11 Le Secrétariat tient des registres et compile des statistiques pour repérer les types récurrents de plaintes, en nombre et en nature, et par la suite recommander à la haute direction des changements systémiques aux politiques et aux procédures pour améliorer la conformité. Pour effectuer les analyses statistiques, on recueille les renseignements suivants :
- L'élément de non-conformité présumé, y compris le type de mesure d'adaptation demandée;
  - Le règlement ou la loi applicable, y compris les articles plus particulièrement touchés;
  - Le nom et les coordonnées de l'organisme;
  - Le secteur auquel appartient l'organisme (p. ex. privé, public ou sans but lucratif);
  - La taille de l'organisme (p. ex. compte-t-il moins de 50 employés?);
  - Le cas échéant, les mesures prises par le Secrétariat pour promouvoir la conformité auprès de l'organisme.

## ANNEXE A – PLAN DE CONFORMITÉ

Le défaut de mettre en œuvre ce plan peut entraîner d'autres mesures d'observation et d'exécution.

1. Nom de l'organisme devant se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et à ses règlements :
2. Adresse de l'organisme :
3. Nom et coordonnées de la personne-ressource, si elle est connue :
4. Quel est l'élément de non-conformité qui nécessite une amélioration?
5. Quelle est la disposition législative ou réglementaire pertinente?
6. Quelles mesures et activités sont requises pour atteindre la conformité?
7. Ressources et outils gratuits ainsi que possibilités de formation accessibles pour favoriser la conformité.
8. Quand (date) les activités seront-elles menées à bien et quand la conformité sera-t-elle réévaluée par le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité?

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide pour mettre en œuvre ce plan, veuillez communiquer avec le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité à [accessibilitycompliance@gov.mb.ca](mailto:accessibilitycompliance@gov.mb.ca) ou au 204 792-0263.

Assurez-vous d'inclure la date et la signature du membre du personnel du Secrétariat.

Remarque : Prière d'envoyer le document par voie électronique en format PDF en veillant à demander au destinataire un accusé de réception.