

**Guide à l'intention des organismes du
secteur public**

L'élaboration de votre plan d'accessibilité

**Loi sur l'accessibilité pour les
Manitobains**

Le secteur public agira comme chef de file dans l'amélioration de l'accessibilité au Manitoba

Le présent guide a été conçu pour aider les organismes du secteur public manitobain à élaborer leur plan d'accessibilité conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (ci-après, la Loi).

Toutefois, l'information fournie ne constitue pas un avis juridique. Pour obtenir des renseignements précis sur la Loi, veuillez consulter les textes législatifs qui sont publiés à l'adresse suivante : www.AccessibiliteMB.ca.

Le Bureau des personnes handicapées remercie la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2012) de l'avoir autorisé à adapter son matériel aux fins de la présente publication.

Table des matières

Introduction

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.....	3
Les normes d'accessibilité	3
Les exigences à l'égard du secteur public	3

Sommaire de l'élaboration d'un plan d'accessibilité 6

Pour commencer

Élaborez une démarche collective	7
Renseignez-vous sur l'accessibilité.....	8
Dressez un portrait général de votre organisme	10
Soulignez vos réalisations	11
Cernez les barrières existantes	11
Mettez vos résultats par écrit pour constituer un rapport de base	13

Les six étapes d'élaboration d'un plan d'accessibilité

1. Élaborez un énoncé d'engagement	14
2. Établissez des priorités en fonction des objectifs et de la capacité de votre organisme.....	15
3. Élaborez des politiques d'accessibilité.....	16
4. Définissez des mesures à prendre	17
5. Mettez votre plan d'accessibilité à la disposition du public.....	18
6. Revoyez votre plan d'accessibilité et apportez-y les modifications nécessaires	19

Table des matières (suite)

Annexes

Annexe A	Glossaire	21
Annexe B	Barrières et solutions	25
Annexe C	Ressources et organismes pour les personnes handicapées	31
Annexe D	Listes de vérification des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées	35
Annexe E	Fonctions du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'accessibilité et du groupe de travail sur l'accessibilité	39
Annexe F	Exemple de plan d'accessibilité	41
Annexe G	Modèle de plan d'accessibilité	45
Annexe H	Exemple de plan de travail	50

Introduction

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (ci-après, la *Loi*) a été adoptée le 5 décembre 2013 dans le but d'instaurer une approche claire et proactive qui permet de reconnaître et de supprimer les barrières en matière d'accessibilité, et de prévenir leur création.¹

L'accessibilité crée des possibilités pour tous les Manitobains

Supprimer les barrières en matière d'accessibilité donnera aux Manitobains, quelles que soient leurs capacités, les possibilités suivantes :

- participer pleinement à la vie quotidienne;
- avoir accès à un système, à un service, à un produit ou à un environnement et en profiter.

Les normes d'accessibilité — Des éléments de base du changement

La *Loi* prévoit l'établissement de normes d'accessibilité au cours des prochaines années. Ces normes auront pour objet de supprimer les barrières et de préciser les exigences nécessaires dans cinq grands domaines de la vie quotidienne, à savoir :

1. le service à la clientèle;
2. l'information et la communication;
3. le transport;
4. l'emploi;
5. le cadre bâti

Chacune des normes sera adoptée dans le cadre d'un règlement et s'appliquera dans les zones publiques communes où les Manitobains vivent, travaillent, étudient et se divertissent.

Les exigences à l'égard du secteur public

Tous les organismes gouvernementaux (les organismes qui forment le secteur public) doivent élaborer un plan d'accessibilité afin de tenir compte des barrières en matière d'accessibilité dans leurs politiques, leurs pratiques et leurs procédures. Le but est de veiller à ce que les Manitobains, quelles que soient leurs capacités, puissent avoir un plein accès aux programmes et aux services qui sont conçus pour répondre aux besoins de la population.

Selon la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le terme « organisme gouvernemental » signifie :

¹ Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Loi, visitez le site www.AccessibiliteMB.ca.

« tout conseil, commission, association, organisme ou autre groupe analogue, constitué ou non en personne morale, dont tous les membres, le conseil de gestion, le conseil d'administration ou le conseil de direction sont nommés en vertu d'une loi de la province ou par le lieutenant-gouverneur en conseil ».

Échéances des plans d'accessibilité – Les plans devront être mis à jour tous les deux ans

- 2016 : Le gouvernement du Manitoba et tous ses ministères, les universités, les collèges, les divisions scolaires, les corporations de la Couronne², les offices régionaux de la santé et les municipalités de plus de 10 000 habitants doivent préparer un plan d'accessibilité.
- 2017 : Tous les autres organismes du secteur public doivent préparer un plan d'accessibilité, y compris les petites municipalités et tout conseil, commission, association, organisme ou autre groupe analogue dont tous les membres, le conseil de gestion, le conseil d'administration ou le conseil de direction sont nommés en vertu d'une loi de la province ou par le lieutenant-gouverneur en conseil.

NOTE : La *Loi* permet à deux petites municipalités ou plus d'avoir un même plan d'accessibilité.

Une consultation est requise dans le cadre de l'élaboration d'un plan

La *Loi* précise que dans le cadre de l'élaboration d'un plan d'accessibilité, les organismes du secteur public doivent consulter les personnes victimes des barrières ou les représentants des organismes qui les regroupent. La consultation peut commencer au moment choisi par l'organisme, mais doit avoir lieu avant que le plan soit terminé.

Voici des suggestions d'activités de consultation :

- Créer un sous-comité au sein de votre groupe de travail qui se chargera de la consultation.
- Recueillir des renseignements auprès de votre personnel et de la clientèle des services, en personne ou en ligne.
 - Demander des suggestions pour améliorer l'accessibilité de votre organisme.
 - Demander des commentaires sur les priorités en matière d'accessibilité et des exemples, entre autres, concernant l'accès à un immeuble ou le processus d'inscription.
- Présenter les grandes lignes de votre plan d'accessibilité, en format papier ou électronique, et poser des questions pour obtenir l'avis des personnes concernées.
 - Sont-elles d'accord avec les idées proposées?
 - Manque-t-il certaines politiques ou mesures?

² Les corporations de la Couronne visées sont Hydro-Manitoba, la Commission des accidents du travail, la Société manitobaine des alcools et des loteries et la Société d'assurance publique du Manitoba.

- Organiser une séance de consultation – Présentez votre projet de plan d’accessibilité et invitez les participants à dire ce qu’ils en pensent.
 - Inviter la clientèle des services, ainsi que les représentants d’organismes de personnes victimes des barrières.
 - Voir l’**annexe D** – Listes de vérification des mesures d’adaptation pour les personnes handicapées.
- Offrir un contrat d’examen de l’infrastructure et des programmes en matière d’accessibilité à un organisme qui représente des personnes victimes des barrières.

Sommaire de l'élaboration d'un plan d'accessibilité

Votre plan d'accessibilité doit être orienté vers l'avenir. Il doit préciser les mesures qui seront prises pour reconnaître et supprimer les barrières à la participation à court terme et à long terme. Il convient d'accorder plus d'importance aux politiques qui touchent les activités et les pratiques courantes qu'à des mesures ponctuelles.

Pour commencer

- Élaborez une démarche collective.
- Renseignez-vous sur l'accessibilité.
- Dressez un portrait général de votre organisme.
- Soulignez vos réalisations.
- Cernez les barrières existantes.
- Mettez vos résultats par écrit pour constituer un rapport de base.

Les six étapes d'élaboration d'un plan d'accessibilité

1. Élaborez un énoncé d'engagement.
2. Établissez des priorités.
3. Élaborez des politiques d'accessibilité.
4. Définissez des mesures à prendre.
5. Mettez votre plan d'accessibilité à la disposition du public.
6. Revoyez votre plan d'accessibilité et apportez-y les modifications nécessaires.

Pour commencer

Élaborez une démarche collective

Un travail d'équipe requiert la participation des divers secteurs touchés par votre plan, par exemple, les travailleurs de première ligne, les développeurs de pages Web, le personnel des ressources humaines et les gestionnaires. Les personnes qui participent au processus se préoccupent davantage du résultat. Créez une équipe dont les compétences répondent adéquatement aux besoins :

- Les membres de l'équipe pour l'accessibilité devraient avoir une bonne connaissance pratique des activités, des politiques, des programmes et des services de votre organisme.
- Lorsque c'est possible, ayez dans l'équipe des personnes qui ont une expérience personnelle dans le domaine, entre autres, des personnes victimes des barrières.

Nommez un coordonnateur ou une coordonnatrice de l'accessibilité

Vous pourriez désigner un coordonnateur ou une coordonnatrice de l'accessibilité qui agira comme chef d'équipe dans les communications avec la haute direction et qui fournira des services de consultation au personnel. Certains organismes, notamment le gouvernement du Manitoba, ont déjà nommé des employés pour coordonner les initiatives dans le domaine de l'accessibilité.

Formez un groupe de travail sur l'accessibilité

Le coordonnateur de l'accessibilité pourrait diriger un groupe de travail sur l'accessibilité. Le coordonnateur et le groupe de travail ont comme objectif de faciliter l'intégration des initiatives en matière d'accessibilité au sein de l'organisme. Ils mettent au point le plan d'accessibilité, participent à la mise en œuvre des changements et actualisent le plan conformément aux exigences. Le groupe de travail coordonne les activités de formation et fournit de l'information au personnel concernant l'accessibilité. Pour obtenir de plus amples renseignements et des exemples de responsabilités du coordonnateur ou de la coordonnatrice et du groupe de travail, voir l'**annexe E**.

Trouvez des chefs de file en matière d'accessibilité.

Invitez des personnes de la haute direction ou du conseil d'administration à faire la promotion de l'accessibilité, à donner de l'information et à faire participer aux mesures les personnes qui se trouvent aux échelons supérieurs de votre organisme. Vous pourriez notamment demander à ces personnes de participer aux principales présentations, rencontres ou activités publiques.

Comme c'est le cas pour les membres de votre équipe, l'expérience personnelle relative à un handicap est un grand catalyseur de la participation et de l'engagement envers le changement.

Renseignez-vous sur l'accessibilité – Concentrez-vous sur les barrières, plutôt que sur les handicaps

On entend par « barrière à l'accessibilité » tout ce qui empêche partiellement ou totalement une personne de recevoir de l'information, des services et des biens, et d'avoir accès à des lieux ou à des activités. Les barrières peuvent faire obstacle à la possibilité pour une personne d'avoir accès au logement, au transport, à la participation à la vie en société, à l'emploi et à l'éducation. Les barrières comportementales sont souvent les plus difficiles à éliminer.

Qui sont les personnes victimes des barrières?

Les barrières à l'accessibilité sont une réalité quotidienne pour plus de 180 000 Manitobains handicapés. Les handicaps peuvent être visibles ou non et être permanents ou ponctuels. Il n'est pas toujours évident qu'une personne a un handicap.

Par « personnes handicapées », on entend les personnes qui présentent des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles de longue durée dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Un handicap, le vieillissement, une blessure ou d'autres événements de la vie peuvent avoir des répercussions temporaires ou permanentes sur les capacités suivantes :

- la mobilité;
- la dextérité (l'usage des mains);
- la vision;
- l'audition;
- la communication;
- la compréhension;
- la santé mentale.

Nombreux sont ceux et celles qui pensent que les handicaps constituent les barrières, mais ce n'est pas le cas.

Les barrières existent parce que l'on ne tient pas compte de l'ensemble des besoins en matière d'accessibilité. Une fois que vous comprendrez bien quelles sont les barrières à l'accessibilité, vous serez mieux en mesure de les repérer dans votre organisme. Il existe de nombreux types de barrières visibles et de barrières invisibles. En voici des exemples :

Les barrières comportementales – Ces barrières découlent du fait que les personnes pensent ou agissent en se fondant sur des idées fausses (p. ex., une réceptionniste s'adresse à l'accompagnateur de la personne handicapée parce qu'elle suppose que la personne handicapée ne la comprendra pas).

Les barrières à l'information et à la communication – Ces barrières découlent du fait que l'information est offerte dans un format qui convient à une partie seulement de la population (p. ex., certains caractères sont trop petits pour être lus par certaines personnes, certains systèmes de diffusion publique avertissent seulement les personnes qui peuvent entendre le message, ou un fournisseur de services peut ne pas savoir comment interagir avec une personne dont la prononciation n'est pas claire ou qui communique en utilisant un appareil à images, à symboles ou autre).

Les barrières technologiques – Ces barrières découlent du fait que l'on se concentre sur des technologies non accessibles à tous pour assurer la prestation d'information et de services (p. ex., les sites Web ne sont pas accessibles aux personnes qui sont non voyantes et qui utilisent un logiciel de lecture à l'écran).

Les barrières systémiques – Certaines politiques, pratiques ou procédures font que certaines personnes n'ont pas le même accès que les autres ou sont exclues (p. ex., certains critères d'admissibilité ont pour effet d'exclure des personnes en raison d'un handicap, entre autres, lorsqu'on exige d'un candidat à un emploi qu'il ait un permis de conduire même s'il existe des façons de réorganiser un travail en fonction d'un autre moyen de transport).

Les barrières physiques et architecturales – Ce sont les barrières qui existent lorsque l'environnement comporte des obstacles qui compliquent l'accès à un lieu (p. ex., une poignée de porte qui ne peut être tournée par une personne qui a une mobilité ou une force limitée, ou un couloir ou un cadre de porte trop étroit pour permettre à une personne en fauteuil roulant de passer en toute sécurité).

Comprendre la loi

- Lisez la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* à l'adresse suivante : www.AccessibiliteMB.ca.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la mise en œuvre des mesures en matière d'accessibilité, veuillez visiter la page www.AccessibiliteMB.ca.

Explorez les diverses ressources

Examinez les ressources et faites les exercices proposés dans le présent guide.

- Glossaire – **Annexe A**
- Barrières et solutions – **Annexe B**
- Invitez un organisme local à offrir une formation pour sensibiliser le personnel de votre organisme à l'accessibilité – voir les Ressources et organismes pour les personnes handicapées du Manitoba à l'**annexe C**.

Utilisez d'autres sources d'information

Des dispositions législatives semblables ont été adoptées en Ontario en 2005 et sont accompagnées de nombreuses ressources en ligne, dont certaines portent sur des secteurs précis. Pour avoir accès aux ressources de l'Ontario, visitez le site www.Ontario.ca/ondonneacces.

Vous pouvez aussi consulter la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies, qui est publiée à l'adresse suivante : www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf.

Dressez un portrait général de votre organisme

Il s'agit de la première étape de la création du rapport de base nécessaire à l'élaboration de votre plan d'accessibilité. Commencez par dresser un portrait général de votre organisme, dans lequel vous préciserez les secteurs ou les divisions de l'organisme, la liste des programmes et des services et un bref profil de votre clientèle. Votre rapport annuel pourrait vous être utile.

Faites l'exercice suivant :

1. Dressez la liste des programmes et des services qu'offre votre organisme. Soulignez les programmes et les services les plus importants pour le public.
2. Créez un profil de votre clientèle ou des usagers de vos programmes. Indiquez l'âge de votre clientèle, ses capacités et ses incapacités et la diversité des besoins.

Soulignez vos réalisations

La plupart des organismes gouvernementaux ont déjà pris des mesures pour assurer la pleine participation des Manitobains qui ont diverses capacités, entre autres, en créant des milieux accueillants et en rendant accessibles les communications, les pratiques d'embauche et la formation du personnel. Pensez aux facteurs qui ont motivé la mise en place des changements. Y avait-il un champion de l'accessibilité au sein du personnel? Y a-t-il un employé handicapé qui a motivé le changement? Les expériences positives de votre organisme peuvent vous servir pour la suite.

Faites l'exercice suivant :

1. Quelles sont les expériences de votre organisme en ce qui a trait aux services destinés aux personnes handicapées et à leur inclusion?
2. Quelles sont les politiques de votre organisme, s'il y a lieu, qui favorisent l'accessibilité pour le public et le personnel touchés par des barrières à l'accessibilité?
3. Dressez la liste des étapes que vous avez suivies pour faire fonctionner l'ensemble de votre organisme d'une manière accessible aux personnes handicapées.

Voici des exemples de réalisations en matière d'accessibilité :

- La mise en œuvre d'une politique pour promouvoir des processus d'embauche qui tiennent compte des handicaps.
- Le désencombrement des passages et des couloirs.
- La création d'un formulaire d'inscription des participants en gros caractères.
- L'inclusion d'organismes qui représentent des personnes handicapées dans le cadre d'une consultation publique.

Cernez les barrières existantes

Si des personnes victimes des barrières à l'accessibilité souhaitent utiliser vos programmes ou services, peuvent-elles le faire? Qu'en est-il du personnel de votre organisme et des membres du conseil d'administration? Pensez aux barrières qui font obstacle aux personnes en matière de mobilité, de dextérité, de vision, d'audition, de communication, de compréhension et de santé mentale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les barrières et des solutions possibles, consultez l'**annexe B**.

Faites l'exercice suivant :

1. Dressez la liste des barrières qui peuvent empêcher les Manitobains d'avoir accès à vos programmes, à vos installations ou à vos services. Faites ressortir les principales barrières pour le public.
2. Quelles sont les politiques organisationnelles qui pourraient créer involontairement des barrières si l'on ne tient pas compte des répercussions sur les personnes handicapées? Pensez aux politiques qui touchent le conseil d'administration, le personnel et les participants aux programmes.
3. Y a-t-il, le cas échéant, des barrières temporaires qui ont été créées de manière non intentionnelle par des rénovations, des mises à jour de logiciel, des voies bloquées ou des produits chimiques qui nuisent aux personnes sensibles?

CONSEIL : Nous avons tendance collectivement à être plus sensibilisés aux handicaps qui donnent des indices visuels, comme un fauteuil roulant, une canne blanche ou un animal d'assistance. Il est important de se rappeler que l'apparence, la taille et l'âge des personnes varient, et que leurs difficultés peuvent être invisibles, notamment les maladies mentales, les troubles du développement, les difficultés d'apprentissage, les sensibilités aux produits chimiques et les incapacités causées par des maladies comme le diabète. Les personnes peuvent aussi vivre des changements progressifs dans leurs capacités (p. ex., dans le cas de la sclérose en plaques ou de la fibromyalgie).

Consultation

Parlez à des employés, à des bénévoles, à des clients, à des étudiants et à d'autres personnes de l'extérieur de votre organisme pour connaître les barrières auxquelles elles ont déjà été confrontées. Pour communiquer avec des organismes manitobains qui représentent des personnes handicapées, voir l'**annexe C**.

Lorsque vous souhaitez connaître l'avis de vos employés, des questionnaires anonymes peuvent les aider à se sentir à l'aise de parler des barrières auxquelles ils ont déjà été confrontés, même s'ils n'ont pas déclaré de handicap.

Mettez vos résultats par écrit pour constituer un rapport de base

Rassemblez tous les renseignements que vous avez réunis dans le cadre des exercices précédents. Ces renseignements serviront à créer le rapport de base de votre organisme, lequel formera la première partie de votre plan d'accessibilité.

Votre rapport de base devrait comprendre les éléments suivants :

1. une évaluation de la façon dont l'accessibilité touche chacun des domaines de votre organisme;
2. les mesures déjà mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité, y compris les politiques et les procédures que votre organisme a adoptées;
3. les barrières qui peuvent empêcher la clientèle d'avoir accès à vos programmes, à vos installations et à vos services.

Pour vous aider, lisez l'exemple de rapport de base. Voir l'**annexe F – Partie 1**.

Utilisez le modèle de rapport de base qui vous est fourni. Voir l'**annexe G – Partie 1**.

Dans la prochaine partie du guide, vous allez examiner les façons dont les barrières peuvent être supprimées et les façons de prévenir leur création.

Les six étapes d'élaboration d'un plan d'accessibilité

Un plan d'accessibilité est composé de trois parties coordonnées qui visent à donner à l'accessibilité une place permanente dans la culture du milieu de travail et les pratiques d'un organisme.

1. L'énoncé d'engagement précise la vision et les objectifs de l'organisme en matière d'accessibilité.
2. Les politiques établissent les règles que l'organisme suivra pour améliorer son accessibilité.
3. Les mesures sont des moyens employés pour supprimer les barrières à l'accessibilité et répondre aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

Étape 1 : Élaborez un énoncé d'engagement

Résumez l'engagement de votre organisme envers la satisfaction des besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité. Pensez à la vision et aux objectifs généraux de votre organisme. Quel message en matière d'accessibilité souhaitez-vous transmettre à vos employés et au public?

Faites connaître votre engagement

- Publiez votre engagement sur le site intranet de votre organisme ou demandez à un membre de la direction qui fait partie du groupe de travail d'envoyer un courriel à tous les employés.
- Faites connaître votre engagement au public sur votre site Web ou affichez-le au mur à la vue du public.
- Fournissez-le dans un format accessible sur demande.

En voici un exemple :

[Nom de l'organisme] est déterminé(e) à offrir à toutes les personnes l'égalité d'accès et la possibilité de participer d'égal à égal, quelles que soient leurs capacités. Nous sommes déterminés à traiter toutes les personnes d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'inclusion. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes qui sont victimes des barrières à l'accessibilité en reconnaissant ces barrières, en les supprimant et en prévenant leur création, et en nous conformant aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

Étape 2 : Établissez des priorités

Votre rapport de base devrait permettre de cerner diverses barrières à l'accessibilité. Le gouvernement du Manitoba comprend que votre budget est limité. Vous n'avez pas à supprimer toutes les barrières immédiatement. Commencez par supprimer les barrières liées aux services essentiels.

Il faut tenir compte des facteurs suivants :

- les ressources humaines et financières
- le plan stratégique de l'organisme
- les principales fonctions publiques de votre organisme
- les barrières qui touchent le plus grand nombre d'utilisateurs, d'étudiants ou d'autres membres du public

En voici un exemple :

Si la prestation de programmes et de services est assurée par des travailleurs de première ligne, qui interagissent directement avec le public, ces travailleurs devraient recevoir une formation pour les aider à se débrouiller en matière d'accessibilité et à connaître les barrières et la suppression de celles-ci.

Veillez à ce que vos priorités tiennent compte du respect des normes d'accessibilité en vertu de la *Loi*.

Le *Règlement sur les normes de service à la clientèle* est entré en vigueur en novembre 2015.

Le gouvernement adoptera d'autres normes par la suite, en commençant par la norme d'accessibilité en matière d'emploi. Pour en savoir davantage sur les exigences de la *Loi*, visitez le site www.AccessibiliteMB.ca.

Étape 3 : Élaborez des politiques d'accessibilité

Les politiques sont des règles qui indiquent la ligne de conduite adoptée par un organisme et la façon dont l'organisme souhaite interagir avec ses employés, ses usagers et le public. Il est possible que des politiques de votre organisme visent déjà à supprimer des barrières à l'accessibilité, en prévoyant notamment la tenue d'assemblées dans des lieux accessibles aux personnes qui ont un handicap physique. Il est possible que d'autres politiques créent des barrières à la participation de manière non intentionnelle. Par exemple, votre organisme demande peut-être de remplir un formulaire écrit qui est difficile ou impossible à lire pour une personne qui a un handicap visuel.

Lorsque vous élaborez des politiques d'accessibilité :

- cernez les lacunes dans les politiques actuelles;
- pour tout ce qui est nouveau, qu'il s'agisse d'une initiative, d'un programme ou d'un service, veillez à valider le respect des exigences liées à l'accessibilité;
- présentez vos politiques dans un ordre clair et logique, en utilisant un langage facile à comprendre;
- veillez à ce que vos politiques respectent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

En voici un exemple :

[Nom de l'organisme] fournira de l'information dans un format accessible sur demande ou sur des supports de communication qui tiennent compte des besoins particuliers des personnes.

Étape 4 : Définissez des mesures à prendre

Déterminez ce qu'il faut faire pour supprimer les barrières à l'accessibilité existantes que vous connaissez et pour prévenir leur création. Les mesures doivent tenir compte des priorités que vous avez indiquées à l'étape 2. C'est le moment de penser stratégiquement aux mesures à prendre tout de suite, au cours des deux prochaines années et ainsi de suite. Intégrez les mesures à votre budget. Votre liste de mesures pourrait être liée au service à la clientèle, à l'information et aux communications, et à l'emploi et à la formation.

Utilisez une liste de vérification pour évaluer chacune des mesures :

- La mesure est-elle pratique?
- S'il s'agit d'une mesure à mettre en œuvre en plusieurs étapes, la séquence prévue est-elle logique?
- L'échéance est-elle réaliste? Avez-vous prévu suffisamment de temps pour réaliser chacune des étapes?
- Avez-vous les ressources qu'il faut ou une planification ou une proposition aux instances décisionnaires sera-t-elle nécessaire?
- Une fois qu'elle sera tout à fait en place, la mesure réussira-t-elle à supprimer la barrière concernée ou à en prévenir la création?
- L'approche proposée pour répondre à une exigence ou supprimer une barrière aura-t-elle pour conséquence de créer une nouvelle barrière à l'accessibilité?

Créez un plan de travail pour montrer comment vous allez coordonner les mesures et les mettre en œuvre :

- Affecter les ressources : Évaluez les ressources humaines, financières et techniques dont vous aurez besoin.
- Attribuer la responsabilité : Décidez qui dirigera les travaux effectués dans le but de respecter vos engagements.
- Choisir une échéance : Élaborez un calendrier de travail conforme aux échéances prévues dans la *Loi*.

Voir l'exemple de plan de travail à l'**annexe H**.

Consultez les personnes victimes des barrières :

La *Loi* exige que les organismes du secteur public consultent les personnes victimes des barrières ou des représentants d'organismes qui les regroupent. Voir l'**annexe C**.

Avant de terminer votre plan d'accessibilité, invitez les personnes concernées par votre organisme à examiner et à commenter les priorités, les politiques et les mesures choisies. Voir en introduction **Les exigences à l'égard du secteur public**.

Étape 5 : Mettez votre plan d'accessibilité à la disposition du public

La *Loi* exige de tous les organismes du secteur public qu'ils mettent leur plan d'accessibilité à la disposition du public. Nous vous conseillons aussi d'intégrer votre plan d'accessibilité dans les rapports habituels de votre organisme, ainsi que dans vos plans d'activités. Cela permettra à l'ensemble du personnel de votre organisme d'être au courant de vos engagements. Cela fera aussi connaître les mesures qui nécessiteront des ressources additionnelles.

Publiez votre plan d'accessibilité sur le site Web de votre organisme. C'est à vous de décider des précisions que vous fournirez, mais il faut au moins indiquer votre énoncé d'engagement, vos politiques et les mesures à prendre. Vous pouvez garder à l'interne les renseignements précis du plan de travail, notamment les renseignements relatifs aux responsabilités et à l'affectation des ressources.

Suggestions :

- Utilisez un langage clair et simple.
- Faites des phrases courtes.
- Évitez le jargon du milieu et les acronymes.
- Utilisez la voix active.

La version du plan d'accessibilité à l'intention du public

- Fournissez votre énoncé d'engagement, vos politiques et la liste des mesures à prendre.
- Mettez le plan à la disposition du public sur le site Web de votre organisme ou affichez-le dans un endroit public, sur un mur ou un babillard.
- Offrez des formats accessibles sur demande – voir l'**annexe D**.
- Invitez le public à présenter des commentaires et des questions et créez un processus de réponse.

Les renseignements nécessaires à des fins d'examen interne et de planification

- Indiquez les étapes associées à chacune des mesures à prendre.
- Nommez le chef de projet et les participants.
- Incluez des lignes budgétaires dans les plans de fonctionnement.

Étape 6 : Revoyez votre plan d'accessibilité et apportez-y les modifications nécessaires

Revoyez et mettez à jour votre plan d'accessibilité régulièrement. Envisagez la possibilité d'intégrer la question du plan aux périodes de rapport trimestrielles ou annuelles, ainsi qu'aux réunions de votre conseil d'administration. Faites une place aux examens relatifs à l'accessibilité dans les cycles d'activités stratégiques et organisationnels.

À mesure que les normes seront élaborées et adoptées au cours des prochaines années, veillez à ce que votre organisme se conforme aux nouveaux règlements. Consultez le site www.AccessibiliteMB.ca pour connaître les exigences que votre organisme doit respecter et mettez à jour votre plan d'accessibilité en conséquence.

La Loi prévoit que votre plan d'accessibilité doit être mis à jour tous les deux ans

- Mettez votre plan actualisé à la disposition du public.
- Le plan actualisé doit comporter les éléments suivants :
 - une vue d'ensemble des réalisations et des progrès dans les domaines prioritaires présentés dans le plan;
 - les mesures mises en place pour respecter la *Loi*.

Annexes

Annexes

Annexe A	Glossaire
Annexe B	Barrières et solutions
Annexe C	Ressources et organismes pour les personnes handicapées
Annexe D	Listes de vérification des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées
Annexe E	Fonctions du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'accessibilité et du groupe de travail sur l'accessibilité
Annexe F	Exemple de plan d'accessibilité
Annexe G	Modèle de plan d'accessibilité
Annexe H	Exemple de plan de travail

Annexe A

Glossaire

Accès aux communications – Divers outils et méthodes utilisés par des personnes qui travaillent dans des entreprises et des organismes afin que les personnes qui ont des troubles de l'élocution ou du langage puissent comprendre ce qui est dit, puissent se faire comprendre et puissent utiliser leur moyen de communication préféré dans le cadre d'interactions en face à face, au téléphone, et lors de réunions et d'événements.

Accessibilité – Dans le cadre de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, l'accessibilité signifie donner à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, la possibilité de participer d'une façon complète à la vie en société. L'accessibilité fait référence à la capacité d'avoir accès à un système, à un service, à un produit ou à un environnement et d'en profiter.

American Sign Language (ASL) – Langue des signes utilisée par des interprètes pour exprimer au moyen de gestes des mains et d'expressions physiques des mots parlés à l'intention des personnes sourdes. L'American Sign Language s'utilise couramment pour communiquer avec les Nord-Américains anglophones. Au Québec, on utilise une autre version de la langue des signes, qui s'appelle la langue des signes québécoise (LSQ).

Animal d'assistance – Animal (habituellement un chien) dressé pour aider une personne handicapée.

Autres formats – Média substitut utilisé pour fournir l'information autrement qu'au moyen d'un texte imprimé traditionnel. Les gros caractères, les textes électroniques, les CD-ROM, les DVD et le braille sont des exemples d'autres formats.

Barrières – Dans le cadre de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, les barrières représentent tout ce qui fait obstacle à la possibilité pour une personne de participer d'une façon complète à la vie en société. La plupart des barrières sont involontaires. Les barrières existent habituellement parce qu'on ne tient pas compte des besoins des personnes handicapées au départ.

Cadre bâti – En plus des bâtiments, le cadre bâti comprend tout ce que les humains aménagent dans leur environnement naturel, par exemple, les trottoirs, les bordures, les routes et les parcs.

Conception universelle – Se dit d'une conception qui vise à rendre les espaces et les objets sécuritaires, faciles à utiliser et pratiques pour tous. Elle réunit un grand nombre de concepts, notamment en conception de produits, d'espaces et d'environnements, de manière à offrir un accès qui respecte toutes les capacités.

Coordonnateur ou coordonnatrice de l'accessibilité – Personne-ressource dans le domaine de l'accessibilité qui est chargée de communiquer avec la haute direction et qui offre des services de consultation au personnel de son organisme.

Formats accessibles – Structures qui permettent de fournir de l'information d'une manière accessible aux personnes handicapées, par exemple, un texte imprimé en gros caractères, en braille ou enregistré sur support audio (plutôt qu'un texte imprimé sur du papier en petits caractères).

Gros caractères – Imprimés dans une grande taille de police (caractères de 14 points ou plus grands) à l'intention des personnes qui ont une vision partielle. Pour faciliter la lecture, les polices à caractères sans empattement sont à privilégier.

Handicap – Limitation d'une personne qui l'empêche partiellement ou complètement d'accomplir ses activités quotidiennes. Les personnes qui ont des handicaps, qu'on appelle couramment « personnes handicapées », présentent des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles de longue durée dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Un handicap, le vieillissement, une blessure ou d'autres événements de la vie peuvent avoir des répercussions temporaires ou permanentes sur la mobilité, la dextérité (usage des mains), la vision, l'audition, la communication, la compréhension ou la santé mentale.

Intermédiaire en communication – Un intermédiaire en communication est un orthophoniste ayant de la formation additionnelle lui permettant d'aider les personnes ayant des troubles de l'élocution ou du langage à communiquer dans des situations incluant les services policiers, juridiques ou judiciaires.

Interprète gestuel – Personne qui traduit d'une langue (par exemple, l'anglais) à une autre langue (par exemple, l'American Sign Language) au moyen de gestes et d'expressions physiques (langue des signes). Les services d'interprète sont essentiels à la communication entre les personnes sourdes et les personnes entendantes qui ne connaissent pas la langue des signes.

Interprète oral – Personne qui répète silencieusement en articulant bien les paroles d'un locuteur. Il s'agit d'un moyen de communication utilisé lorsqu'une personne malentendante ou sourde sait lire sur les lèvres, mais n'utilise pas le langage des signes.

Intervenant ou intervenante – Personne formée pour communiquer des renseignements audiovisuels aux personnes sourdes et aveugles. Les méthodes de communication varient selon les besoins des personnes. Ces méthodes comprennent la langue des signes visuels, la langue des signes tactiles, l'épellation digitale tactile, le braille et les notes rédigées en gros caractères.

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains – Texte législatif provincial qui a été adopté en vue de reconnaître et de supprimer les barrières à l'accessibilité, et de prévenir leur création. La *Loi* prévoit l'élaboration de normes relativement à cinq grands domaines de la vie quotidienne. Ces normes comprendront des mesures précises que devront prendre les organismes du secteur public et du secteur privé. Les changements apportés permettront d'améliorer l'accessibilité pour tous les Manitobains, quelles que soient leurs capacités.

Mesures d'adaptation – Solutions établies pour permettre la pleine participation des personnes handicapées à la vie en société ou pour assurer l'égalité des chances. Il n'y a pas de formule unique pour offrir des mesures d'adaptation aux personnes handicapées; toute personne concernée doit être consultée. Par exemple, l'offre de collations santé lors de manifestations publiques permet de répondre à des besoins alimentaires particuliers et l'offre d'horaires de travail flexibles permet de répondre aux besoins d'employés qui doivent composer avec des soins à domicile ou une prise de médicaments.

Mesures d'adaptation raisonnables – Modifications ou ajustements de diverses natures qui visent à répondre aux besoins des personnes d'une manière respectueuse. Habituellement simples et abordables, les mesures d'adaptation raisonnables tiennent compte des besoins des personnes ou des groupes qui présentent des caractéristiques protégées en vertu du *Code des droits de la personne* (Manitoba), par exemple, une incapacité.

Méthodes de communication – Tableaux de communication par pictogramme ou par lettres et appareils liés à la parole utilisés par des personnes ayant des troubles de l'élocution ou du langage pour communiquer leurs messages.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation – Exigence en vertu du *Code des droits de la personne* (Manitoba) de supprimer toute barrière, attendu que les mesures ne constituent pas une charge excessive.

Offre active – Proposition au public de la possibilité de présenter une demande de mesures d'adaptation. Une offre active peut consister à inviter le public à présenter des demandes de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans les annonces d'activités, à annoncer comme suit l'offre active sur le matériel imprimé « la présente information peut être fournie dans d'autres formats sur demande » ou à annoncer les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, par exemple, au moyen d'une icône d'accès en fauteuil roulant.

Personne de soutien – Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé, ou à accéder à des biens ou à des services.

Personnes handicapées – Personnes qui ont des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles de longue durée dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur participation complète et efficace à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

Personnes victimes des barrières – Personnes qui ont une déficience physique ou mentale et dont la pleine participation est empêchée en raison d'un facteur du milieu.

Préposés aux soins personnels – Préposés qui aident les personnes handicapées à répondre à leurs besoins physiques. Ils les aident, entre autres, à s'habiller, à gérer les différentes fonctions de leurs corps et à s'alimenter.

Prise de notes assistée par ordinateur (interprétation écrite) – Un preneur de notes fournit un résumé des mots parlés en préservant le sens et l'intention du locuteur pour permettre à des participants malentendants de suivre une présentation (les propos ne sont pas reproduits mot pour mot). Les preneurs de notes écrivent leur texte dans un ordinateur bloc-notes ou un portable qui est connecté à un écran de rétroprojection ou à un moniteur.

Service de relais téléphonique

Relais par protocole Internet – Applications de dialogue en ligne utilisées par des personnes sourdes ou des personnes qui ont une déficience auditive ou un trouble de la parole. Les utilisateurs de relais par protocole Internet se mettent en communication avec des opérateurs spécialisés qui effectuent des appels téléphoniques par Internet en leur nom et qui facilitent les conversations. Les appels sont strictement confidentiels et les opérateurs respectent un code d'éthique strict; aucun enregistrement n'est conservé.

Service de relais vidéo – Semblable au service de relais par protocole Internet, le service de relais vidéo est la plus récente technologie d'aide à la communication pour les personnes sourdes qui utilisent la langue des signes. Le service de relais vidéo utilise la vidéoconférence Internet comme moyen de communiquer par l'intermédiaire d'opérateurs formés en langue des signes.

Service de vidéo description – Narration qui s'ajoute à un média visuel pour décrire les actions, les personnages, les lieux, les costumes et les décors qu'il présente, sans interférer avec les dialogues ou les effets sonores. Le service de vidéo description permet aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle de profiter des émissions de télévision, des longs métrages et des vidéos en ligne.

Sous-titrage – Inscription d'un texte au bas d'un écran (télévision/vidéo) pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes de suivre un dialogue parlé. Le sous-titrage est aussi couramment utilisé dans les bars et les installations sportives. Le sous-titrage codé est semblable, mais un décodeur doit être utilisé pour que le texte apparaisse à l'écran.

Systèmes infrarouges – Technologie de sonorisation assistée qui est installée dans de grands espaces, comme des salles de réunions, de théâtre ou de cours. Les systèmes infrarouges transmettent du son au moyen d'ondes lumineuses infrarouges et permettent d'envoyer un signal au récepteur d'un auditeur. Le son peut être réglé au volume désiré.

Texte de remplacement – Aussi appelé texte de substitution, il s'agit d'un texte qui fournit une description verbale d'une image ou d'un graphique à l'intention des personnes qui ont des handicaps visuels et qui utilisent des lecteurs d'écran.

Traduction en temps réel des communications (CART) – L'utilisateur professionnel d'un outil de traduction en temps réel des communications transcrit le texte parlé en un texte écrit en anglais ou en français. Le texte s'affiche ensuite sur un ordinateur portable ou est projeté sur grand écran. Cela permet aux personnes malentendantes qui participent à une réunion ou à une conférence de suivre une discussion ou une présentation.

Transcription en braille – Moyen de communication substitut composé de points perçus par le toucher qui représentent des caractères et des lettres. Les personnes aveugles utilisent le bout des doigts pour lire le braille.

Annexe B

Barrières et solutions

Certaines personnes considèrent que les handicaps constituent des barrières, mais ce n'est pas le cas. Les barrières existent parce que l'on ne tient pas compte des besoins en matière d'accessibilité.

Par exemple, Sara a une basse vision et a de la difficulté à lire le menu dans les restaurants. Sa basse vision n'est pas une barrière. Ce sont les petits caractères des menus qui en sont une. Lorsqu'un restaurant présente à Sara un menu imprimé en gros caractères, elle peut le lire et passer sa commande sans aide ni obstacle.

Les tableaux ci-après montrent les divers types de barrières qui existent et certaines solutions possibles pour les éliminer. Les barrières comportementales peuvent faire que les personnes handicapées sont traitées différemment des personnes non handicapées.

Barrières comportementales	Solutions possibles
Penser que les personnes qui ont des déficiences intellectuelles ne peuvent pas prendre de décisions.	Ne pas avoir de préjugés concernant ce que des employés ou des clients handicapés savent faire. Vérifier auprès d'eux.
Présumer qu'une personne qui a un trouble de la parole ne peut comprendre ce qu'on lui dit.	Former le personnel à interagir et à communiquer avec des personnes qui ont différents types de handicaps.
Croire que quelqu'un qui a un trouble mental ou qui est en fauteuil roulant ne peut pas être un bon employé.	Apprendre comment offrir des mesures d'adaptation aux employés handicapés.
Penser qu'une personne qui a une perte de vision ne peut pas aimer les films, la télévision ou les concerts.	Se renseigner sur les technologies pertinentes et les différentes façons d'aider les personnes qui ont une perte de vision à profiter des films, de la télévision ou des concerts.
Éviter les personnes qui ont un handicap par peur de dire quelque chose d'inapproprié ou de les offenser.	Former le personnel à interagir et à communiquer avec des personnes qui ont différents types de handicaps.
Penser que toutes les personnes qui ont un handicap ont besoin de mesures d'adaptation coûteuses.	Se renseigner sur les différentes mesures d'adaptation à l'intention des personnes handicapées. Beaucoup de mesures sont abordables.

Annexe B

Les barrières à l'information et à la communication sont des obstacles qui font qu'une personne handicapée ne peut pas transmettre facilement ce qu'elle a à dire à une autre personne ou recevoir et comprendre facilement une information accessible aux autres.

Barrières à l'information et à la communication	Solutions possibles
Des caractères trop petits pour être lus par une personne qui a une déficience visuelle.	Faciliter la lecture des documents de la vie quotidienne, comme les panneaux d'affichage et les menus, en utilisant des caractères lisibles que la plupart des personnes peuvent lire.
Des documents en PowerPoint, des vidéos ou des diapositives utilisés dans une présentation ne sont pas accessibles aux personnes qui ont une vision partielle ou des pertes auditives.	Concevoir un modèle pour les présentations sur transparents et en PowerPoint qui utilise de gros caractères, des couleurs très contrastées et une mise en page simple. Fournir une description visuelle des diapositives ou un sous-titrage pendant la présentation.
Les brochures, les guides et les annonces ne sont pas écrits clairement ni faciles à comprendre.	Utiliser un langage clair et simple dans les documents écrits. Utiliser des symboles et des images pour aider à faire passer le message. Utiliser des caractères sans empattement et éviter l'italique.
Les panneaux d'affichage sont compliqués, trop remplis ou prêtent à confusion.	Gardez les panneaux d'affichage propres et clairs. Fournir l'information autrement, par exemple, au moyen d'un tableau ou d'un pictogramme.
L'attribution de sièges fait qu'il est difficile pour les personnes qui ont une perte auditive de participer pleinement aux réunions.	Asseoir les participants autour d'une table ronde pour faciliter la lecture sur les lèvres. Utiliser au besoin des amplificateurs ou des appareils pour personnes malentendantes.

Barrières à l'information et à la communication	Solutions possibles
<p>Le matériel de promotion et de communication n'est pas inclusif.</p> <p>Les personnes handicapées ne figurent pas dans les images présentées ou ne sont pas considérées comme un public cible potentiel.</p>	<p>Veiller à ce que les efforts de promotion et de communication tiennent compte des personnes handicapées. Inclure des personnes handicapées de toutes les générations dans les photos, les témoignages et toute autre forme de communication.</p> <p>Veiller à ce que tout le matériel de promotion, comme les imprimés publicitaires, les brochures, les fichiers balados et les vidéos YouTube, soit accessible.</p>
<p>Le fournisseur de services ne comprend pas ce que dit une personne qui ne parle pas clairement ou ne sait pas comment communiquer avec quelqu'un.</p>	<p>Demandez à la personne de vous montrer ou de vous dire de quelle manière elle communique, soyez patient et allez dans un endroit calme.</p>

Annexe B

On entend par barrières technologiques le fait qu'une technologie, ou la façon dont une technologie est utilisée, ne réponde pas aux besoins des personnes handicapées.

Barrières technologiques	Solutions possibles
Certains messages électroniques et d'autres formes de communication électronique ne sont pas accessibles aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.	Veiller à ce que tous les messages électroniques soient accessibles aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran et offrir d'autres moyens de communication.
Les graphiques et les tableaux ne sont pas accompagnés de descriptions textuelles.	Fournir des descriptions au moyen de textes de remplacement pour donner l'information contenue dans les graphiques et les tableaux aux personnes qui ont une perte de vision.
Votre clientèle n'a qu'une seule façon de vous joindre (p. ex., uniquement par téléphone).	Permettre à la clientèle de communiquer avec vous de diverses façons, notamment par téléphone ou par courrier électronique.
Accepter seulement les demandes d'emploi en ligne.	Accepter les demandes d'emploi présentées dans différents formats.
Demander à la clientèle d'utiliser des formulaires en ligne pour s'inscrire à des programmes.	Offrir à la clientèle d'autres façons de s'y inscrire (p.ex., par téléphone).
Une personne qui ne peut pas parler et ne peut pas communiquer efficacement au téléphone.	Demandez à la personne si elle préférerait être aidée par une personne au téléphone ou d'envoyer un courriel ou un message texte.

Annexe B

Les barrières systémiques sont des politiques, des pratiques ou des procédures qui font que certaines personnes ont un moins bon accès que les autres ou sont exclues.

Barrières systémiques	Solutions possibles
Des personnes handicapées sont exclues d'activités parce qu'on n'a pas tenu compte de leurs besoins au moment de la planification.	Accorder toute l'importance nécessaire à l'accessibilité au moment de planifier des activités et inviter les participants à vous communiquer leurs besoins particuliers, notamment au moyen de demandes en ligne. Utiliser des listes de vérification des critères d'accessibilité pour planifier des activités.
Ne pas connaître les différentes mesures d'adaptation qu'un employé peut nécessiter lorsqu'il reprend le travail après un congé lié à une incapacité.	Se renseigner sur les diverses mesures d'adaptation à proposer. Se renseigner sur les besoins précis de l'employé. Parler à l'employé de ses besoins particuliers est un bon point de départ.
Il n'y a pas de volonté forte ni d'obligation de rendre des comptes lorsqu'il s'agit de s'occuper des questions qui touchent les personnes handicapées.	Désigner une personne-ressource pour mettre en œuvre les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.
Les politiques d'embauche n'encouragent pas les candidatures des personnes handicapées.	Examiner les processus d'embauche actuels pour voir quelles sont les barrières et ensuite les supprimer.
Certaines procédures peuvent avoir des répercussions sur certains employés. Par exemple, l'utilisation de produits nettoyants peut causer des réactions allergiques.	Mettre en œuvre une politique pour un milieu sans parfum.

Annexe B

Les barrières physiques et architecturales dans l'environnement sont des obstacles qui nuisent à l'accès physique des personnes handicapées.

Barrières physiques et architecturales	Solutions possibles
Des présentoirs ou des produits bloquent les allées et les rendent trop étroites pour qu'une personne qui utilise un fauteuil roulant ou un support de marche puisse y circuler.	Tenir compte de la circulation du personnel et de la clientèle au moment de la création de présentoirs et du stockage des produits.
Les lieux d'une réunion ou d'une d'activité sont inaccessibles.	Toujours penser aux barrières potentielles dans le choix d'un lieu pour une activité. Il faut tenir compte des toilettes, du stationnement, de l'éclairage et des indications, et ne pas se limiter à vérifier s'il y a une rampe d'accès à l'entrée.
Des éléments qui permettent l'accessibilité comme des portes automatiques, sont brisés et ne sont pas réparés.	Élaborer un plan d'entretien. Veiller à agir rapidement en cas de bris de l'équipement.
Un mauvais déneigement peut créer des barrières temporaires devant les entrées des immeubles ou dans les stationnements.	Garder les allées et les stationnements dégagés.

Annexe C

Renseignements et coordonnées concernant les ressources pour les personnes handicapées

Le Bureau des personnes handicapées du Manitoba encourage l'utilisation des services locaux pour améliorer l'accessibilité et la consultation des organismes qui œuvrent auprès des personnes handicapées.

Avertissement : Le Bureau des personnes handicapées ne cautionne pas les services, les avis, les opinions ni les recommandations des organismes de l'extérieur du gouvernement.

Fournisseurs de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées

Voici des exemples de services et d'organismes locaux qui peuvent vous aider dans vos mesures relatives aux barrières courantes à l'accessibilité.

Services d'interprétation en langue des signes, spécialistes et intervenants pour la prise de notes assistée par ordinateur

E-Quality Communication Centre of Excellence (ECCOE)

1, chemin Forks Market, bureau 200 Winnipeg (Manitoba) R3C 4L8

Personne-ressource : Candy Badger

Téléphone : 204 926-3271

Adresse électronique : candy@eccoe.com

L'organisme doit recevoir les demandes de services de deux à quatre semaines avant une réunion, une conférence, un forum ou toute autre activité.

Accès troubles de la communication Canada (ATCC)

131, chemin Barber Greene, Toronto (Ontario) M3C 3Y5

Téléphone : 1 416 444-9532

Site Web : <http://fr.cdacanada.com/>

Accès à la communication maintenant : <http://fr.communication-access.org/>

Accès communicationnel à la justice : <http://fr.access-to-justice.org/>

Annexe C

Services de sous-titrage en temps réel

Word for Word Company

Services de sous-titrage informatisé

Personnes-ressources : Kristen Harris et Nicole Hacault Téléphone : 204 995-0814

Adresse électronique : wordforwordwinnipeg@shaw.ca

Braille et autres formats, y compris le format audio et les textes électroniques

T-Base Communications

19, rue Main, Ottawa (Ontario) K1S 1A9

Personne-ressource : Jeff Jullion

Téléphone : 1 613 236-0866, poste 2330

Adresse électronique : jjullion@tbase.com

Services d’embossage braille

Vision Impaired Resource Network (VIRN)

Tour Sud, rez-de-chaussée, 320, rue Sherbrook,

Winnipeg (Manitoba)

Téléphone : 204 975-9340 ou 204 975-9341

Sans frais : 1 888 851-8476

Adresse électronique : info@virn.ca

Site Web : www.virn.ca

Twitter : @virnca

Annexe C

Formatage de documents en braille

Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

Toronto (Ontario)

Personne-ressource : Anita Mullick Mahajan

Adresse électronique : Anita.Mullick-Mahajan@cnib.ca

*Prévoir trois semaines pour la production d'articles en braille.

Shep Shell, spécialiste du braille

Dynamic Dots

744, rue Lindsey, Winnipeg (Manitoba) R3N 1N7

Adresse électronique : dynamic.dots@shaw.ca

Téléphone : 204 488-7048

Cellulaire : 204 792-1800

Télécopieur : 204 489-8900

Réservations de services d'un préposé aux soins personnels

Independent Living Resource Centre Inc.

Commercial Portage Place, 393, avenue Portage, bureau 311A, Winnipeg (Manitoba) R3B 3H6

Téléphone : 204 947-0194

Adresse électronique : thecentre@ilrc.mb.ca

Site Web : www.ilrc.mb.ca

*Un préavis de deux à quatre semaines pourrait être exigé pour les réservations.

Consultation pour la conception universelle

Design For All, Design Consultant

C.P. 68, Norwood Grove, Winnipeg (Manitoba) R2H 3B8

Téléphone : 204 794-8211

Télécopieur : 204 237-3730

Adresse électronique : design4all@shaw.ca

Site Web : www.universaldesignforall.ca

Annexe C

Organismes manitobains pour les personnes handicapées

Pour obtenir les coordonnées d'un large éventail d'organismes qui représentent ou servent les Manitobains handicapés, veuillez visiter

le site Web du Manitoba's Community Services Directory (Répertoire des services communautaires du Manitoba) au :

www.contactmb.org/bresults.asp.

Vous pouvez également les joindre aux numéros suivants :

Téléphone : 204 287-8827

Sans frais : 1 866 266-4636

Annexe D

Listes de vérification des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées

a. Liste de vérification en matière de communication

Points à considérer	Oui	Répercussion budgétaire	Commentaires
Écrire en langage clair et simple, car c'est plus facile à comprendre pour tous.			
Produire un document maître comme modèle pour tous les autres formats (p. ex., un document Word au lieu d'un PDF). Inclure une description textuelle des images et des tableaux.		√	Le budget variera selon les besoins de la clientèle.
Conserver un document maître pour les demandes futures de format texte ou de document rédigé en gros caractères. La partie « Renseignements et coordonnées concernant les ressources pour les personnes			
Inclure l'« offre active » dans toutes les publications (p. ex., « Le présent document est offert dans d'autres formats sur demande. »)			
Consulter le coordonnateur de l'accessibilité pour se renseigner sur les autres formats et les fournisseurs locaux d'information de produits dans d'autres formats.			
Veiller à ce que le personnel qui interagit avec le public dispose de l'information et de la formation sur la manière de communiquer avec les personnes qui ont des troubles de l'élocution ou du langage dans le cadre d'interactions en face à face et au téléphone.			

Annexe D

b. Liste de vérification pour la planification de réunions et d'activités

Points à considérer	Oui	Répercussion budgétaire	Commentaires
Facteurs liés aux installations			
Consulter des organismes œuvrant pour les personnes handicapées afin de connaître les points à considérer dans le choix de lieux accessibles.			
Vérifier si l'entrée des installations est munie d'une porte automatique.			
Vérifier si le passage est accessible jusqu'à la salle de réunion.			
Vérifier l'accessibilité des boutons du panneau de contrôle et de la présence d'indicateurs d'étages audio dans les ascenseurs publics.			
Vérifier si les fontaines à boire se trouvent à une hauteur accessible.			
Vérifier si les installations liées aux repas sont accessibles.			
Prévoir des menus en braille ou en gros caractères.			
Vérifier si les téléphones publics se trouvent à une hauteur accessible.			
Vérifier s'il est possible de répondre aux exigences en matière de régime alimentaire.			
Salles de réunion			
Vérifier s'il y a de la place pour les preneurs de notes, le matériel de sous-titrage, les interprètes en langue des signes et les autres interprètes.			

S'assurer de prévoir des sièges pour les personnes malentendantes près des interprètes, des sous-titres et des preneurs de notes sur ordinateur.			
S'assurer de maintenir un faible niveau de bruit dans les salles de réunion.			
Offrir un système infrarouge ou en boucle.			
Mettre en place un système d'alarme visuel.			
Pour se rendre à une activité			
Stationnement accessible aux personnes handicapées			
Transport en commun accessible			
Fonds pour rembourser le transport pour les personnes handicapées			
Offre d'information dans d'autres formats			
Documents écrits en langage clair et simple			
Offre de documents en braille, en gros caractères, sur audiocassette, DVD ou CD (sur demande)			
Descriptions des éléments visuels			
Afficher le symbole d'accessibilité pour les personnes handicapées			
Matériel promotionnel			
Imprimer du matériel promotionnel qui comprend des icônes représentatives de divers handicaps.			
Demander aux participants de préciser leurs besoins en matière d'alimentation et de mesures d'adaptation.			
Envoyer l'ordre du jour à l'avance.			

Annexe D

b. Liste de vérification pour la planification de réunions et d'activités (suite)

Points à considérer	Oui	Répercussion budgétaire	Commentaires
Mesures d'adaptation (offertes sur demande)			
Personnel sur place pour accueillir et aider les personnes handicapées lors d'une activité			
Indications ou personnel pour diriger les participants vers la salle de réunion			
Offre d'un système infrarouge ou en boucle			
Services de prise de notes informatisée			
Sous-titrage en temps réel			
Services d'assistance (pour les besoins personnels, l'hygiène)			
Services d'interprétation gestuelle			
Systèmes audio			
Appareils fonctionnels pour personnes malentendantes			
Services d'intervenants			
Exigences alimentaires			
Boissons servies dans des verres légers avec des pailles pliables			
Boissons non sucrées, jus et eau fraîche			
Offre de collations ou de repas végétariens			

Annexe E

Fonctions du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'accessibilité et du groupe de travail sur l'accessibilité

Certains grands organismes, notamment le gouvernement du Manitoba, ont nommé des personnes pour coordonner les initiatives en matière d'accessibilité dans les ministères ou les directions générales. Veuillez adapter la liste de fonctions suivantes selon votre organisme :

Coordonnateur ou coordonnatrice de l'accessibilité

Personne chargée de coordonner les initiatives en matière d'accessibilité d'un organisme administratif. La personne doit bien connaître les programmes et les priorités de l'organisme.

Fonctions

- Aider la haute direction à élaborer un plan d'accessibilité et à coordonner les initiatives en matière d'accessibilité.
- Créer et coordonner un groupe de travail sur l'accessibilité.
- Veiller à ce que l'information et les activités destinées au public soient accessibles. Faire connaître la possibilité de fournir de l'information dans d'autres formats et les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées (p. ex., au moyen d'une offre active).
- Donner des conseils au personnel et à la clientèle de l'organisme en vue d'assurer l'accessibilité.
- Intégrer un volet sensibilisation aux questions d'accessibilité dans le cadre de la formation et de l'orientation du personnel.
- Assurer le suivi de la mise en œuvre du plan d'accessibilité et des coûts liés aux mesures d'adaptation.
- Utiliser l'information sur la mise en œuvre du plan et les coûts dans les rapports et dans l'élaboration du prochain plan.
- Lorsque des politiques ou des programmes sont mis en place, tenir compte des besoins en matière d'accessibilité et fournir des conseils sur des manières de supprimer les barrières.
- Rester à jour en ce qui concerne les exigences de conformité aux nouvelles normes établies en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et pour ce qui est des nouvelles technologies et des ressources utiles pour maximiser l'accessibilité de l'organisme.

Annexe E

Fonctions du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'accessibilité et du groupe de travail sur l'accessibilité (suite)

Groupe de travail sur l'accessibilité

Les membres devraient représenter différentes unités administratives de l'organisme, des travailleurs de première ligne à la haute direction, et surtout comprendre des personnes qui travaillent directement avec le public.

Fonctions

- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'accessibilité.
- Assurer le suivi de la mise en œuvre du plan.
- Donner des conseils concernant l'unité administrative ou la fonction représentée par le membre pour faire en sorte que les questions d'accessibilité soient intégrées aux politiques et aux programmes de l'ensemble de l'organisme.
- Remplir les fonctions du coordonnateur de l'accessibilité pour ce qui est de l'information, de la formation et de l'interaction avec la clientèle en matière d'accessibilité au nom de l'unité administrative ou de la fonction représentée par le membre. Faire un suivi des progrès.
- Intégrer les priorités en matière d'accessibilité au plan et au budget de fonctionnement de l'unité administrative ou de la fonction représentée par le membre.

Haute direction

Les gestionnaires sont des chefs de file dans la présentation et la mise en œuvre des initiatives et ils agissent idéalement à titre de champions de l'accessibilité.

Fonctions

- Approuver le plan d'accessibilité et les rapports liés à l'accessibilité.
- Inclure les fonctions de coordination de l'accessibilité dans les descriptions de travail et les évaluations du rendement.
- Intégrer les priorités en matière d'accessibilité dans le plan et le budget de l'organisme.

Annexe F

Exemple de plan d'accessibilité

Le présent exemple de plan d'accessibilité se rapporte à un organisme dont le mandat est relativement pointu. Dans les faits, les organismes diffèrent beaucoup les uns des autres et demanderont chacun une analyse globale et des mesures spécifiques.

Nom de l'organisme : Organisme X (Org. X)

Partie 1 – Le rapport de base

A. Vue d'ensemble des programmes et des services

- Offrir des activités récréatives supervisées pour les enfants, les adultes et les personnes âgées.
- Fournir de l'équipement et du matériel de loisirs créatifs pour des activités indépendantes.
- Promouvoir l'engagement communautaire.

B. Réalisations en matière d'accessibilité

- Offrir les activités récréatives dans des lieux accessibles aux fauteuils roulants.
- Former les instructeurs à parler clairement et à demander aux participants comment ils peuvent les aider.
- Concevoir les documents imprimés et la publicité des activités en gros caractères faciles à lire.

C. Barrières à l'accessibilité

- Les formulaires d'inscription sont imprimés au moyen de caractères de 10 points et ne sont pas offerts dans d'autres formats, par exemple, en gros caractères.
- Les animateurs ne savent pas modifier les activités pour les adapter aux personnes handicapées.
- Les ressources humaines n'ont pas prévu de façons de créer des processus d'embauche accessibles à tous ni de mesures d'adaptation en milieu de travail pour les personnes handicapées.
- Aucun groupe qui représente des personnes handicapées ou des personnes âgées n'a été consulté pour déterminer des façons de favoriser l'inclusion.
- Le site Web n'est pas accessible.

Annexe F

Exemple de plan d'accessibilité (suite)

Partie 2 – Le plan d'accessibilité

A. Énoncé d'engagement

L'organisme X s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'inclusion. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes qui sont victimes des barrières à l'accessibilité. Nous y arriverons en reconnaissant ces barrières, en les supprimant et en prévenant leur création, et en nous conformant aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

B. Politiques

- L'organisme X examinera tous ses programmes et ses services, ainsi que toutes ses nouvelles initiatives, afin de garantir l'accessibilité.
- L'organisme X mettra l'information à la disposition du public dans un format accessible ou offrira des aides à la communication aux personnes handicapées en tenant compte de leur incapacité.

C. Mesures

Voir l'annexe G – Plan de travail pour obtenir des exemples de mesures et des responsabilités, des répercussions budgétaires et des échéances correspondantes.

Action n° 1 – Établir un groupe de travail sur l'accessibilité	
Initiatives et mesures	Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none">• La direction nomme un coordonnateur ou une coordonnatrice de l'accessibilité.• La direction forme un groupe de travail sur l'accessibilité.• Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité élabore un projet de mandat pour le groupe de travail, notamment l'objectif principal, les échéances et les modalités relatives aux membres du groupe.	<ul style="list-style-type: none">• Chacun des secteurs ou des divisions de l'organisme qui offrent des services au public est représenté au sein du groupe de travail.• Les divers échelons de l'organisme sont représentés.• Le groupe de travail dispose de plans de travail précis assortis d'échéances pluriannuelles.• Les membres du groupe de travail participent à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'actualisation du plan d'accessibilité.

Annexe F

Exemple de plan d'accessibilité (suite)

Action n° 2 – Offrir et fournir de l'information dans un format accessible sur demande	
Initiatives et mesures <ul style="list-style-type: none">• Le groupe de travail sur l'accessibilité élabore un processus de réponse aux demandes de services et d'aides en matière d'accessibilité.• Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité communique le processus par courrier électronique à l'ensemble du personnel.• Les ressources humaines créent une formation en ligne sur la méthode de réponse aux demandes.• Des communications sont transmises pour faire connaître la possibilité d'obtenir d'autres formats sur demande, notamment en indiquant cette possibilité sur tous les nouveaux documents.	Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">• Le personnel connaît les autres formats et sait comment les mettre à la disposition du public.• Tous les documents créés à partir de juillet 2015 annoncent la possibilité d'obtenir de l'information dans d'autres formats au besoin.
Action n° 3 – Sensibilisation et formation du personnel	
Initiatives et mesures <ul style="list-style-type: none">• La direction confirme l'engagement de l'organisme à l'égard de l'accessibilité par écrit, fait connaître l'engagement lors des réunions et souligne les progrès.• Le personnel des ressources humaines offre des présentations pour former et sensibiliser les gestionnaires, le personnel des programmes et les travailleurs de première ligne en matière d'accessibilité.• Le groupe de travail sur l'accessibilité envoie un courrier électronique et fait des présentations aux gestionnaires concernant les dispositions législatives liées à l'accessibilité, les attentes et les ressources disponibles pour assurer le respect des exigences de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains</i>.• La direction souligne les réalisations dans le domaine de l'accessibilité et transmet l'information au personnel par l'intermédiaire du bulletin de l'organisme ou des réunions du personnel.	Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">• Le personnel comprend ce qu'est l'accessibilité et appuie la mise en œuvre du plan.• Le personnel a à sa disposition de l'information sur les progrès dans la mise en œuvre du plan d'accessibilité de l'organisme X.

Annexe F

Exemple de plan d'accessibilité (suite)

Action n° 4 – Suivi des progrès	
Initiatives et mesures	Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none">• Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité, avec l'aide du groupe de travail, fait le suivi des progrès des dossiers à régler et des demandes de mesures d'adaptation qui ont des répercussions budgétaires.• Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité remet un compte rendu à la haute direction tous les trois mois.• Les plans et les budgets sont intégrés dans les plans de fonctionnement de l'organisme.• Les communications incluent un rapport sur les progrès et une mise à jour de la situation relative à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains</i> dans le rapport annuel de l'organisme X.	<ul style="list-style-type: none">• La haute direction connaît les progrès dans le respect de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains</i> et en tient compte dans ses plans.• Le rapport annuel comprend une partie qui fait état des progrès en matière d'accessibilité.• Le plan d'accessibilité est publié sur le site Web et offert dans divers formats accessibles.

Personne-ressource : _____

(coordonnateur ou coordonnatrice de l'accessibilité)

Téléphone : _____

Courriel : _____

Signature de la haute direction _____

Date : _____

Annexe G

Modèle de plan d’accessibilité

Nom de l’organisme : _____

Partie 1 – Le rapport de base

Fournir une analyse des types de barrières qui peuvent empêcher les Manitobains d’avoir accès à vos programmes, à vos installations ou à vos services. Faire état des principales barrières pour le public et en ce qui concerne le mandat de votre organisme.

Vue d’ensemble des programmes et des services
Fournir une description générale des programmes et des services de votre organisme, particulièrement de ceux qui sont offerts au public.

Annexe G

Modèle de plan d'accessibilité (suite)

Réalisations en matière d'accessibilité
Résumer les mesures déjà prises par l'organisme pour parvenir à l'accessibilité. Quelles sont les politiques, s'il y en a, qui favorisent l'accessibilité de votre organisme par le public et par le personnel victimes des barrières à l'accessibilité?
Barrières à l'accessibilité
Dresser une liste des barrières qui peuvent empêcher les Manitobains d'avoir accès à vos programmes, à vos installations et à vos services. Faire état des principales barrières pour le public et en ce qui concerne le mandat de votre organisme. Quelles sont les politiques organisationnelles qui pourraient involontairement créer des barrières? Y a-t-il des barrières temporaires à l'accessibilité qui pourraient être créées par des rénovations ou des mises à niveau de logiciels?

Annexe G

Modèle de plan d'accessibilité (suite)

Partie 2 – Le plan d'accessibilité

Énoncé d'engagement
Politiques

Annexe G

Modèle de plan d'accessibilité (suite)

Actions

Action n° 1	
Initiatives et mesures	Résultats attendus
Action n° 2	
Initiatives et mesures	Résultats attendus

Annexe G

Modèle de plan d'accessibilité (suite)

Action n° 3	
Initiatives et mesures	Résultats attendus

Action n° 4	
Initiatives et mesures	Résultats attendus

Personne-ressource : _____

(coordonnateur ou coordonnatrice de l'accessibilité)

Téléphone : _____

Courriel : _____

Signature de la haute direction _____ **Date :** _____

Annexe H

Exemple de plan de travail

Le plan de travail suivant propose des exemples des étapes nécessaires à la réalisation de l'action n° 2 telle qu'elle est présentée dans l'exemple de plan d'accessibilité à l'annexe F.

Action n° 2 Fournir l'information dans un format accessible sur demande.

Mesures	Responsabilité	Budget	Prévision du délai de réalisation / Date d'échéance
Garder une version du texte en clair des nouveaux documents (p. ex., en format WORD) pour faciliter la conversion dans d'autres formats.	Le personnel des communications et tout autre membre du personnel concerné	Aucun	Immédiatement
Élaborer des procédures de réponse aux demandes de documents dans d'autres formats.	Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité, avec l'aide du groupe de travail sur l'accessibilité et sous approbation de la direction	Aucun	1 mois / 1 ^{er} septembre 2015
Avertir les finances du fait que le budget de l'exercice en cours et les nouvelles demandes de fonds de prévoyance doivent comprendre un poste budgétaire pour l'accessibilité.	Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité, sous approbation de la direction	Compris dans le fonds de prévoyance du budget en cours	2 heures / 1 ^{er} septembre 2015
Créer une formation en ligne (PowerPoint) sur la façon de répondre aux demandes d'autres formats et sur les fournisseurs de services locaux.	Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité, en collaboration avec le personnel des ressources humaines	100 \$	2 mois / Le 1 ^{er} octobre 2015
Choisir des formulaires existants à convertir (à l'interne) en formulaires à gros caractères et en format CD.	Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité, avec l'aide du personnel administratif	50 \$	1 mois / 1 ^{er} novembre 2015

Annexe H

Exemple de plan de travail (suite)

Mesures	Responsabilité	Budget	Prévision du délai de réalisation / Date d'échéance
Publier un avis sur un site Web, sur Facebook et sur les documents imprimés qui indique que l'information peut être fournie dans d'autres formats sur demande.	Le ou la webmestre et le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité	Aucun	1 semaine / 1 ^{er} novembre 2015
Confier à un fournisseur externe la conversion en braille de l'ordre du jour et du budget en vue de l'assemblée annuelle, sur demande.	Le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accessibilité	100 \$	2 semaines / 1 ^{er} décembre 2015

Notes

Notes

Pour plus d'informations ou pour demander l'autres formats :

Visitez **AccessibiliteMB.ca** ou contactez :

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba

240, rue Graham, bureau 630, Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Téléphone : 204 945-7613, à Winnipeg

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Télécopieur : 204 948-2896

Adresse électronique : MAO@gov.mb.ca

Avertissement légal : Ces informations complètent l'application des règlements en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (AMA) et ne constituent pas des conseils juridiques.