

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

<p>TITRE DE LA POLITIQUE OU PROCÉDURE :</p> <p style="text-align: center;">Plaintes relatives à l'accessibilité – Politique et procédures</p> <p>DIRECTION OU DIVISION :</p> <p style="text-align: center;">Division des services ministériels, ministère des Familles</p> <p>AUTORITÉ RESPONSABLE :</p> <p style="text-align: center;">Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité</p> <p>PROPRIÉTAIRE DE LA POLITIQUE :</p> <p style="text-align: center;">Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité</p>	<p>DATE D'APPROBATION Avril 2021</p> <p>PROCHAINE RÉVISION Juin 2022</p> <p>DATE DE L'EXAMEN Date, selon le cas DATE DE RÉVISION Date, selon le cas</p>
--	--

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

1.0 ÉNONCÉ DE POLITIQUE

- 1.1 Le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité met en œuvre le [cadre de conformité avec les normes d'accessibilité du Manitoba](#), y compris les dispositions relatives à l'observation et à l'application de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.
- 1.2 L'une des fonctions du Secrétariat consiste en la réception des plaintes des membres du public qui estiment qu'un organisme ne respecte pas une exigence prévue par la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.
- 1.3 Le Secrétariat entend les plaintes, fournit aux plaignants des renseignements sur les dispositions législatives et étudie soigneusement l'information pour éclairer ses activités concernant les examens et révisions, les inspections, la production de plans de

conformité, la délivrance d'ordonnances et l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.

- 1.4 La présente politique concerne le processus de traitement des plaintes et exclut l'information sur les procédures à suivre lors des examens et révisions, des inspections, de la délivrance d'ordonnances et de l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.

2.0 GÉNÉRALITÉS

- 2.1 Le Secrétariat a été instauré pour surveiller la conformité et faire appliquer 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, des efforts de collaboration en matière de communication et de sensibilisation sont attendus entre les deux organismes.
- 2.3 Dans le traitement des plaintes liées à la conformité, le Secrétariat fonctionne selon les principes directeurs énoncés dans le [cadre de conformité avec les normes d'accessibilité](#). Il s'agit de l'égalité des droits, de la sensibilisation et de l'éducation, de l'établissement de relations respectueuses et solides, de la réalisation d'activités fondées sur des données probantes, ciblées et axées sur les résultats, de l'obligation redditionnelle, de la transparence ainsi que de l'équité, de la cohérence et de l'impartialité.

3.0 OBJECTIF

Cette politique 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 et la communication des renseignements relatifs aux plaintes dans les rapports publics annuels sur l'accessibilité.

4.0 DÉFINITIONS

- 4.1 Principes directeurs

- ✓ **Égalité des droits** – Les activités reflètent les droits à l'égalité de tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées par des obstacles, 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'éducation pour aider les organismes à atteindre la conformité.
- ✓ **Relations respectueuses et solides** – 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 probantes et des renseignements rigoureux et objectifs.
- ✓ **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 préjugés afin de garantir des décisions et des mesures équitables, cohérentes et impartiales.

5.0 POLITIQUE

- 5.1 Toutes les plaintes et les questions relatives à une situation d'accessibilité ou à des dispositions législatives qui sont portées à l'attention du Bureau de l'accessibilité du Manitoba, y compris celles qui concernent des ministères, doivent être transmises au Secrétariat.
- 5.2 En se fondant sur les tendances qui se dégagent des plaintes, le Secrétariat peut faire des recommandations à la haute direction sur des aspects sur lesquels il convient de concentrer les efforts pour les futures activités de conformité, comme les révisions et les inspections formelles.
- 5.3 Dans l'exercice de son mandat, le Secrétariat 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 coopérer avec le Secrétariat en transmettant les renseignements requis pour traiter la plainte et en en discutant avec le Secrétariat.
- 5.5 Si une enquête sur une plainte incite à conclure qu'un organisme ne se conforme pas 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. Il peut ainsi prendre des décisions qui reflètent les circonstances propres à une situation.
- 5.7 Le plan de conformité doit inclure la référence à la disposition législative qui s'applique et à l'exigence qu'elle comporte, l'élément de non-conformité observé ainsi que les étapes et l'échéancier fixés pour l'atteinte de la conformité. (Voir l'annexe A pour un exemple de plan de conformité.) Il est important que le plan fasse référence à des ressources et à des outils gratuits, ainsi qu'aux formations disponibles. Le plan doit également faire mention de la disponibilité du personnel du Secrétariat pour offrir des conseils et une assistance.
- 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.

6.0 **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 cette option est jugée appropriée et en fonction des renseignements recueillis, les plaignants peuvent être renvoyés à la Commission des droits de la personne du Manitoba pour un soutien éventuel 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 avocat 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 avocat 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* (LAIPVP) et du paragraphe 13(1) de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP), 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 préparera un résumé des plaintes reçues et fournira un compte rendu de ses activités qui sera inclus dans le rapport annuel ministériel sur l’accessibilité.

7.0 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 peut poser la liste suivante de questions non exhaustives :
- 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?
 - La personne plaignante a-t-elle essayé de résoudre le problème avec l’organisme avant de s’adresser au Secrétariat? Si oui, quel a été le résultat?
- 7.3 Le Secrétariat profite de l’occasion apportée par le traitement des plaintes pour informer tous les plaignants 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 plaignants seront invités à prendre les mesures suivantes 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 des documents sur la manière dont il a réagi à la plainte – le Secrétariat encouragera les plaignants à fournir leurs commentaires 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 peut alors communiquer avec l'organisme et prendre des mesures de sensibilisation qui favorisent la conformité.
- 7.5 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 notera l'information dans une base de données.
- 7.6 Si le Secrétariat estime qu'un organisme n'a pas respecté une ou plusieurs dispositions relatives à l'accessibilité, notamment la communication de renseignements sur la réaction à une plainte, il 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.
- 7.7 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, mais celle-ci ne peut être garantie dans toutes les circonstances en raison de situations et d'obstacles particuliers.
- 7.8 Le Secrétariat doit s'efforcer de maintenir la confidentialité, que la personne plaignante l'ait explicitement demandé ou non. Cette mesure vise à réduire au minimum le risque de mesures punitives à l'encontre d'une personne plaignante qui se serait adressée au Secrétariat.

- 7.9 Les plaignants n'ont pas le droit de recevoir des renseignements détaillés sur les communications qui ont lieu entre le Secrétariat et un organisme. Cependant, sur demande, ils peuvent être informés du fait que le Secrétariat a communiqué avec un organisme, et que leur plainte a été documentée pour éclairer les tendances et les modèles liés à la non-conformité, ce qui pourrait influencer sur la nature de futures initiatives liées à la conformité.
- 7.10 Le Secrétariat tient des registres et compile des statistiques pour repérer les types récurrents de plaintes, en nombre et en nature, et recommander à la haute direction des changements systémiques aux politiques et aux procédures pour améliorer la conformité. Pour effectuer les analyses statistiques, il 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 à but non lucratif);
 - La taille de l'organisme (p. ex. compte-t-il moins de 50 employés?);
 - La conclusion du Secrétariat sur la plainte (c.-à-d. validée ou non);
 - 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 de conformité et d'application de la loi.

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. Quels sont les outils gratuits ou les ressources et possibilités de formation offertes pour favoriser la conformité?
8. Quand (date) les activités seront-elles menées à bien, et 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 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.