

Rapport annuel du ministre
2018-2019

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains



Province du Manitoba

Approbation : juillet 2019

Ce document est disponible en d'autres formats, sur demande.
Veuillez communiquer avec le Bureau des personnes handicapées à DIO@gov.mb.ca ou
au 204 945-7613, sans frais au 1 800 282-8069, poste 7613.

Message du ministre des Familles

En ma qualité de ministre chargé de l'application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de 2018-2019. Ce rapport présente un résumé des activités qui se sont déroulées entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, pour faire progresser l'élaboration et la mise en œuvre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

Le 1^{er} novembre 2018 représente un jalon important pour la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Il s'agit du jour où la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle est entrée en vigueur pour des milliers d'entreprises et d'organismes sans but lucratif du Manitoba comptant au moins un employé. Pour appuyer ces entreprises et organismes, le gouvernement du Manitoba a présenté une série d'outils, de modèles et de listes de vérification, de même qu'une formation en ligne gratuite.

L'année 2018-2019 a aussi vu la parution de l'examen indépendant au terme de quatre années, de l'efficacité de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Notre gouvernement a déjà pris des mesures en ce qui concerne plusieurs des 52 recommandations de cet examen. Nous maintenons notre engagement envers l'élaboration des cinq normes établies par la Loi, d'ici la fin de 2020. Nous commencerons presque immédiatement par l'adoption d'une seconde norme d'accessibilité dans le domaine de l'emploi.

Les progrès réalisés en 2018-2019 sont le résultat d'un engagement envers l'accessibilité qui dépasse largement la sphère gouvernementale. À titre de ministre responsable de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, je tiens à remercier le Conseil consultatif de l'accessibilité pour son rôle soutenu de chef de file. Ma reconnaissance va également aux comités dévoués d'élaboration des normes, dont les connaissances du sujet établissent les assises solides de chacune des normes d'accessibilité.

La législation manitobaine en matière d'accessibilité est véritablement mise à l'épreuve par les citoyens qui s'attendent à avoir des biens et des services accessibles, ainsi que les entreprises et organismes qui sont en mesure de répondre à ces attentes.

Ensemble, nous pouvons réaliser notre vision d'un Manitoba accessible et inclusif pour tous.

Je vous prie d'agréer mes salutations les plus sincères.

La ministre des Familles,

Heather Stefanson

Élaboration de normes d'accessibilité

Les normes d'accessibilité sont la base de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. La Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle a déjà permis d'accroître la sensibilisation du public et de former les milliers d'entreprises qui doivent s'y conformer en offrant des biens et des services accessibles.

Les quatre autres normes miseront sur cette sensibilisation et encadreront d'autres domaines importants de la vie quotidienne. En 2018-2019, le gouvernement du Manitoba et le Conseil consultatif de l'accessibilité (le Conseil) se trouvaient à diverses étapes de l'élaboration de ces normes et visaient l'adoption de l'ensemble des cinq normes d'ici la fin de 2020.

Progrès sur le plan de l'élaboration des normes au 31 mars 2019

- Service à la clientèle : la norme est entrée en vigueur en novembre 2015, l'échéance de conformité pour le secteur privé ayant été fixée à trois années plus tard, soit le 1^{er} novembre 2018.
- Emploi : le Cabinet se prépare à édicter la norme.
- Information et communications : le Conseil s'apprête à tenir des consultations publiques et recueillir des commentaires.
- Conception des espaces publics : le comité de l'élaboration des normes prépare un premier rapport pour le Conseil.
- Transports : le comité de l'élaboration des normes prépare un premier rapport pour le Conseil



Derniers préparatifs de la Norme d'accessibilité pour l'emploi

En 2018-2019, les analystes juridiques du gouvernement du Manitoba ont donné la touche finale au texte de la deuxième norme sur l'accessibilité, qui cible l'emploi, et ont présenté le document au Cabinet au printemps 2019. Au même moment, le Bureau des personnes handicapées du Manitoba a entrepris son travail de sensibilisation du public, ainsi que l'élaboration d'outils de conformité à la Norme d'accessibilité pour l'emploi.

L'objectif de cette norme est de repérer et d'éliminer les barrières liées à l'emploi qui peuvent nuire aux processus de recrutement, d'embauchage ou de retour au travail d'une personne. La norme proposée contribuera également à la sécurité des employés, puisqu'elle exigera que les employeurs tiennent compte de l'accessibilité dans les situations d'urgence, notamment les évacuations.

La Norme d'accessibilité pour l'emploi promet d'améliorer l'économie du Manitoba en éliminant les obstacles à l'emploi pour les travailleurs qualifiés et dévoués touchés par des incapacités, des blessures ou des maladies temporaires, ou qui développent une incapacité en vieillissant.



Progrès concernant les trois autres normes d'accessibilité

En 2018-2019, le gouvernement du Manitoba et le Conseil ont réalisé des progrès importants en ce qui concerne les trois autres normes touchant l'information et les communications, la conception des espaces publics, ainsi que les transports.

En septembre, le comité d'élaboration de la Norme pour l'information et les communications a présenté son rapport au Conseil. Depuis, ce dernier a consacré la plupart de ses onze rencontres à la manière de créer un règlement qui veillera à ce que les technologies en évolution touchant l'information et les communications permettent d'améliorer, plutôt que de limiter, l'accessibilité pour les Manitobains handicapés. Le résultat des délibérations du Conseil a fait l'objet d'un document de discussion sur lequel reposeront les consultations publiques au début de 2019-2020.

Entre temps, le gouvernement du Manitoba a donné au Conseil le mandat de diriger la création et l'élaboration des normes touchant la conception des espaces publics et les transports. Le Conseil a formé deux comités composés de neuf membres, incluant des intervenants possédant des compétences techniques et des personnes qui ont vécu l'expérience d'un handicap. Ces comités ont entrepris leur travail à l'automne et se réunissent encore régulièrement à la fin de l'exercice financier, dans le but de présenter leur rapport au Conseil en 2019-2020. Le public peut consulter le Résumé des réunions de discussion sur le site AccessibiliteMB.ca.

Sensibilisation du public et formation

Le Bureau des personnes handicapées du Manitoba est chargé de sensibiliser le public aux lois sur l'accessibilité et de créer les outils et les mesures de formation nécessaires pour aider les organismes visés à s'y conformer. En 2018-2019, l'objectif principal était de présenter la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle à plus de 41 000 entreprises et organismes sans but lucratif dans la province.

Promouvoir la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

Au cours de la deuxième année de sa stratégie de communication de trois ans, le gouvernement du Manitoba a publié sept annonces imprimées en septembre et en octobre 2018, y compris une en français, afin d'aviser les entreprises de la date d'entrée en vigueur de la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.

À cette annonce imprimée s'est ajoutée une campagne dans les réseaux sociaux qui a donné lieu à des milliers de nouvelles visites sur le site AccessibiliteMB.ca. Entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, le site a été consulté 116 239 fois.

Pour faciliter l'accès aux outils et à la formation ciblés, les publicités dirigeaient les visiteurs vers une nouvelle page s'adressant aux entreprises et aux organismes sans but lucratif. La page présente les huit exigences de la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et offre une série conviviale de guides, de modèles et de listes de vérification. La plupart d'entre eux ont été revus ou créés en 2018-2019.

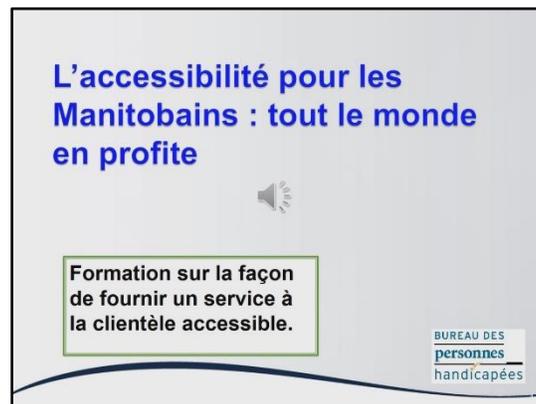
Liste d'outils bilingues pour appuyer le service à la clientèle accessible

- Guide de l'employeur concernant la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle ([PDF](#)) ([Word](#))
- Exemple de politique de service à la clientèle accessible ([PDF](#)) ([Word](#))
- Liste de vérification : Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle ([PDF](#)) ([Word](#))
- Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle : conseils aux employés ([PDF](#)) ([Word](#))
- Foire aux questions sur la Norme de service à la clientèle ([Word](#))

Ces mêmes outils ont été adaptés pour le secteur public, auquel une partie distincte du site Web est consacrée. Les personnes qui visitent le site trouveront une importante section de ressources proposant des outils conçus pour aider les utilisateurs à comprendre, promouvoir et créer l'accessibilité. La section des ressources offre

également une liste de services d'accessibilité locaux, par exemple pour l'écriture en braille.

Dans le but de répondre à la demande d'employeurs manitobains pour une formation gratuite sur le service à la clientèle accessible, une vidéo de formation en ligne commentée de 20 minutes a été créée (en anglais seulement). Cet outil est appuyé par un guide pour orienter la discussion sur les priorités en matière d'accessibilité dans chaque lieu de travail, ainsi qu'une page de contrôle des connaissances pour les apprenants. Lancée en novembre 2018, la vidéo avait été vue 3 824 fois le 31 mars 2019.



Le site AccessibiliteMB.ca est une source indépendante d'accès utile pour les entreprises et les organismes de l'ensemble du Manitoba. Toutefois, de nombreux organismes préfèrent des consultations et une formation personnelles plus adaptées à leurs besoins. Le Bureau des personnes handicapées offre une telle formation aux employeurs qui veulent connaître des moyens d'adopter de nouvelles politiques et méthodes d'accessibilité dans leurs lieux de travail.

En 2018-2019, plus de 400 personnes ont participé aux ateliers tenus mensuellement à Winnipeg et sur demande dans les régions du Manitoba. De plus, environ 2 500 personnes ont pris part à des présentations et salons professionnels où le personnel du Bureau des personnes handicapées était présent, notamment la Small Business Week et les salons de la Manitoba Hotel Association et la Manitoba Restaurant & Foodservices Association.

Certains organismes locaux pour les personnes handicapées ont également acquis les connaissances et les compétences pour aider les entreprises et autres organismes à se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Ils comprennent notamment la Society for Manitobans with Disabilities, la Manitoba League of Persons with Disabilities, le Living Resource Centre et Community Futures (ce dernier œuvre dans les régions rurales du Manitoba). On trouvera une liste des organismes et services communautaires sous la rubrique « disability awareness » de MB.211.ca.

Sensibilisation à l'emploi accessible

Tandis que les touches finales étaient apportées à la norme suivante concernant l'emploi, le ministère a entrepris la création d'outils de sensibilisation du public. On a rédigé un feuillet de renseignements appelé « *Parlons d'accessibilité dans le lieu de travail* » que les employeurs sont encouragés à afficher sur leurs tableaux d'affichage et dans les autres lieux de rassemblement des employés. Le but du feuillet est d'encourager les conversations sur l'importance des accommodements en milieu de travail et de réfuter les suppositions erronées concernant les mesures de soutien personnalisées que pourrait offrir l'employeur. Le Bureau des personnes handicapées a également mis au point une affiche infographique qui présente des statistiques et des faits visant à promouvoir l'accessibilité en matière d'emploi.



Autres initiatives de sensibilisation du public

Dans le but d'assurer des liens avec les organismes et les particuliers intéressés, six numéros de Accessibility News sont parus en 2018-2019. Ce bulletin électronique offre aux abonnés des mises à jour concises sur les progrès concernant les normes, des exemples de pratiques d'accessibilité locales exemplaires, de nouveaux outils et des renseignements sur les événements à venir. Lancé en décembre 2017, le bulletin a vu son nombre d'abonnés passer de 290 à 788 en 2018-2019. On peut s'inscrire pour recevoir le bulletin sur la page [Accessibility News](#) du site [AccessibilityMB.ca](#) (en anglais seulement), ou en communiquant directement avec le Bureau des personnes handicapées.

Pour miser sur une occasion de sensibilisation du public pratique et réussie, en mars 2018, 1 500 affiches bilingues ont été imprimées pour encourager les demandes de

services accessibles : « How can we help? Comment pouvons-nous vous aider? ». Les affiches présentent un bref survol des moyens de créer l'accessibilité pour des obstacles précis, par exemple en ce qui touche la mobilité, la vision, l'audition ou la compréhension. Les affiches sont disponibles en ligne et peuvent être obtenues sous forme imprimée auprès du Bureau des personnes handicapées.

La semaine de sensibilisation à l'accessibilité du Manitoba (Manitoba Access Awareness Week) s'est déroulée du 10 au 16 juin 2018 et proposait un symposium axé sur la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Le conférencier Alfred Spencer, de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, a parlé des leçons apprises après une décennie de service à la clientèle accessible dans cette province. M. Spencer a parlé de la manière dont les municipalités ouvrent la voie à la création d'un Ontario accessible. Il a également expliqué comment le gouvernement, les municipalités et autres organismes encouragent les entreprises à proposer des produits et services libres d'obstacles en ajoutant à leurs contrats des clauses exigeant l'accessibilité. Après la présentation, deux groupes de discussion composés de membres d'entreprises, de représentants d'organismes sans but lucratif et de particuliers atteints de handicaps ont abordé les défis et les réussites au chapitre de l'élimination des barrières dans le service à la clientèle au Manitoba. Il convient de noter que près de 200 personnes ont participé à l'événement, dont la moitié prenait part à cette semaine de sensibilisation pour la première fois et a promis d'y revenir en 2019.

Le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées présente une autre occasion de sensibilisation du public aux lois entourant l'accessibilité et est souligné dans plusieurs états américains et provinces canadiennes en octobre. Ses organisateurs ont coordonné la mise sur pied du salon AbilityExpo, au cours duquel on a pu entendre la présentation de Home Depot Canada Inc., employeur inclusif par excellence. Un groupe de discussion a également relaté les expériences de dirigeants du monde des affaires en ce qui concerne le recrutement de personnes handicapées.

Conformité

Le Manitoba tente de trouver un juste équilibre afin d'assurer la conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, tout en examinant soigneusement les moyens d'encourager cette conformité. En 2018-2019, les mesures de conformité ont été axées surtout sur « l'éducation pour favoriser la conformité », c'est-à-dire le fait d'offrir un appui aux organismes pour mieux les encourager et promouvoir une culture de respect de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, de ses normes et des échéances prescrites. Ces mesures comprenaient une aide ciblée, des moyens de sensibilisation,

ainsi que la création et l'amélioration d'outils, de ressources et de méthodes de formation adaptées à chaque secteur.

À titre d'exemple, le directeur chargé de l'application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains a mené en octobre une campagne de publipostage visant à rappeler à 41 000 entreprises l'échéance du 1^{er} novembre pour la conformité aux obligations de la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. La lettre a été envoyée par courriel à plus de 3 500 associations professionnelles, entreprises et organismes communautaires, qui ont pour la plupart accepté de faire suivre la lettre à leurs membres. Celle-ci comprend plusieurs outils et ressources personnalisés et conviviaux. Cette démarche proactive visant à appuyer les organismes sera adoptée pour l'entrée en vigueur de toutes les normes.

Les organismes du secteur public sont tenus de se doter de plans d'accessibilité et de se conformer au Règlement sur les normes de service à la clientèle. Pour appuyer, évaluer et suivre cette conformité, le Bureau des personnes handicapées a poursuivi en 2018-2019 ses efforts réguliers d'aide et de sensibilisation, afin de rappeler aux organismes leurs obligations en vertu de la loi, et de leur fournir les outils, les ressources et la formation nécessaires pour s'y conformer. Presque tous les grands organismes du secteur public ont respecté leur obligation d'afficher leur premier plan en matière d'accessibilité.

Les questions soulevées par les membres du public ont été documentées afin d'éclairer les mesures de conformité futures. Lorsqu'un problème était signalé, on communiquait avec les organismes concernés pour offrir des renseignements et faciliter l'observance de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Pour trouver des solutions, l'accent est mis sur la formation et le travail avec les organismes et les personnes atteintes de handicaps.

À mesure que le travail se poursuit, les initiatives de conformité et d'application, les méthodes et les échéanciers seront revus et améliorés.

Rôle moteur du gouvernement

En 2018-2019, le gouvernement a mis à jour le Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba dans le but de consolider les initiatives actuelles en termes de politiques et de programmes et pour établir de nouvelles stratégies visant à faire avancer l'accessibilité en 2019 et 2020. Le plan à l'échelle du gouvernement vise des activités qui touchent tous les ministères provinciaux, par exemple la formation obligatoire des fonctionnaires en matière de service à la clientèle accessible. Tous les ministères ont des coordonnateurs de l'accessibilité qui tiennent lieu de personnes-ressources pour les

gestionnaires et le personnel en ce qui concerne toute initiative ou mesure d'amélioration de l'accessibilité propre au ministère. Le réseautage entre ces coordonnateurs encourage l'échange de pratiques exemplaires dans les différents ministères.

L'un des points saillants du Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba est la nomination d'un commissaire de la Fonction publique à titre de champion de l'accessibilité pour le gouvernement du Manitoba. Cette personne préside le Comité directeur de l'accessibilité du gouvernement du Manitoba, qui dirige la progression des services accessibles et inclusifs au sein du gouvernement. La Commission de la fonction publique offre un appui au commissaire et aux coordonnateurs de l'accessibilité des ministères, pour la mise en œuvre du Plan d'accessibilité du gouvernement du Manitoba. Le commissaire a rencontré les coordonnateurs en février 2019 pour leur rappeler l'importance de leur rôle d'appui aux priorités d'accessibilité du gouvernement.

On s'attend à ce que les ministères appuient le plan général et aient peut-être des plans complémentaires visant leurs opérations et priorités particulières. Citons, à titre d'exemple d'initiative ministérielle, les chemins accessibles à la plage aménagés dans les parcs du Manitoba par le ministère du Développement durable. Comme on le voit ci-dessous, les tapis épais permettent un accès aisé au lac pour les amateurs de la plage qui ont besoin de marcher sur une surface solide ou qui ont recours à des appareils fonctionnels tels qu'un fauteuil roulant ou un déambulateur. Les panneaux servent également à sensibiliser le public (en anglais seulement).



Tous les organismes du secteur public font preuve de leadership en ce qui concerne l'accessibilité, grâce à la création et à la mise sur pied de plans d'accessibilité. En 2018-2019, 66 grands organismes du secteur public ont commencé à mettre leurs plans à jour, conformément aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains,

entre autres les offices régionaux de la santé, les sociétés de la Couronne, les divisions scolaires, les établissements postsecondaires, ainsi que les dix plus grandes municipalités du Manitoba. Les plans mis à jour des 127 municipalités de plus petite taille, agences, conseils et commissions sont attendus en 2019-2020.

Pour encourager le rôle de direction du secteur public, le Bureau des personnes handicapées offre des renseignements et des ressources ciblés sur le site AccessibiliteMB.ca, y compris un nouveau modèle de mise à jour des plans d'accessibilité.

Évaluation au terme de quatre années

L'article 39(1) de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains prévoit un examen indépendant de la Loi par le ministre tous les quatre ans, dans le but de rendre son application plus efficace. Ainsi, M^{me} Theresa Harvey Pruden, qui a entrepris l'examen, a rencontré de nombreux intervenants du gouvernement, de la communauté des personnes handicapées, du secteur public, du monde des affaires et d'organismes sans but lucratif. Elle a effectué des consultations publiques le 20 juin 2018 et a offert la possibilité de faire des commentaires additionnels par une adresse courriel dédiée, affichée sur le site Web de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

En février 2018, le gouvernement du Manitoba a rendu cet examen public; il confirme que les organismes du secteur public travaillent d'arrache-pied pour rendre le Manitoba plus inclusif et accessible.

L'examen comprenait 52 recommandations qui ciblaient l'amélioration du processus d'élaboration des normes et plans d'accessibilité, une conformité accrue, une meilleure sensibilisation du public, un leadership plus dynamique de la part du gouvernement du Manitoba et la clarification des rôles du Bureau des personnes handicapées et du Conseil consultatif de l'accessibilité.

Le gouvernement a mis sur pied un comité pour planifier et surveiller les mesures prises à l'égard des autres recommandations de l'examen. Le 31 mars 2019, 10 des 52 recommandations avaient été mises en œuvre (19 %) et des progrès avaient été accomplis vers la réalisation de 26 autres recommandations (50 % en plus).

Activités supplémentaires

Aux activités qui précèdent s'ajoute la présence du Bureau des personnes handicapées à titre de représentant du gouvernement du Manitoba au sein du réseau fédéral-

provincial-territorial des questions concernant les personnes handicapées, des Conseils des premiers ministres, du Comité consultatif sur l'accessibilité de la ville de Winnipeg, ainsi qu'à l'occasion de nombreuses rencontres communautaires et d'intervenants. Le Bureau des personnes handicapées a également répondu à plus de 2 500 demandes téléphoniques et environ 1 000 demandes par courriel, en ce qui concerne la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et les services pour personnes handicapées.

Regard vers 2019-2020

L'examen au terme de quatre années de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains a confirmé que les entreprises et organismes veulent être accessibles. L'examen a salué les efforts antérieurs, tout en offrant de nombreuses recommandations d'augmentation du rythme d'élaboration des normes et d'amélioration de la sensibilisation du public quant aux lois manitobaines sur l'accessibilité. En tenant compte des recommandations de l'examen, en 2019-2020, le Manitoba :

- √ introduira la Norme d'accessibilité pour l'emploi du Manitoba;
- √ rédigera des documents de discussion et tiendra des consultations publiques sur les autres normes touchant l'information et les communications, la conception des espaces publics et les transports, avant que le Conseil ne présente ses recommandations au gouvernement;
- √ créera et distribuera à une vaste échelle des outils et ressources sur la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et la Norme d'accessibilité pour l'emploi déjà adoptées;
- √ intégrera l'information sur la Norme d'accessibilité pour l'emploi dans les ateliers mensuels visant à favoriser la conformité des organismes touchés;
- √ achèvera la dernière année de la stratégie de communication de trois ans pour appuyer la sensibilisation du public à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains;
- √ continuera de promouvoir des initiatives d'information du public, notamment la semaine de la sensibilisation à l'accessibilité (Manitoba Access Awareness Week) et le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées;
- √ intégrera l'accessibilité aux méthodes d'approvisionnement du gouvernement du Manitoba et d'autres organismes du secteur public; commencera à former les employés du gouvernement du Manitoba à la création de documents accessibles;
- √ travaillera avec le ministère des Relations municipales pour appuyer la

sensibilisation de plus petits organismes du secteur public, en particulier les municipalités, et pour les aider à mettre au point des plans d'accessibilité;

- √ surveillera la conformité des organismes du secteur public qui doivent avoir un plan d'accessibilité, y compris les plans mis à jour des 66 plus grands organismes du secteur public;
- √ augmentera la portée des activités de conformité jusqu'au secteur privé;
- √ envisagera tous les résultats et continuera de travailler à la mise en œuvre des recommandations de l'examen au terme de quatre années de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

Coordonnées

Si vous avez des questions, si vous voulez ces renseignements dans un média substitut, si vous souhaitez vous abonner à Accessibility News ou assister à un atelier de formation, veuillez communiquer avec le Bureau des personnes handicapées.

Bureau des personnes handicapées

240, avenue Graham, bureau 630

Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Tél. : 204 945-7613, sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Courriel : dio@gov.mb.ca

Site Web : AccessibiliteMB.ca