

| | |
|--|--|
| Numéro de la politique : | 610.3.7b |
| Nom de la politique : | Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (Manitoba) |
| Date de création de la politique : | Juillet 2021 |
| Date de révision de la politique : | |
| Date d'approbation : | Juillet 2021 |
| Approbation par : | Présidente et chef de la direction |
| Date de la dernière révision : | Juillet 2021 |
| Date prévue de la prochaine révision : | Janvier 2023 |
| Responsable de la politique : | Directrice, Gestion des talents |

1.0 Objectif

Passeport pour ma réussite s'engage à offrir un environnement respectueux, accueillant, accessible et inclusif. Cela comprend le fait de favoriser un environnement inclusif et sans obstacle pour tous les intervenants, y compris la clientèle, les membres du personnel, les candidats et candidates à un emploi, les fournisseurs et toutes les personnes qui pourraient pénétrer dans nos locaux, accéder à nos renseignements ou utiliser nos services. L'entreprise respecte le Règlement sur les normes de service à la clientèle établi par le gouvernement du Manitoba en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. La présente politique doit être utilisée conjointement avec les procédures propres au lieu de travail créées pour se conformer aux exigences de cette loi.

Passeport pour ma réussite Canada s'engage à offrir un environnement sans obstacle à tous les intervenants, y compris à la clientèle, aux membres du personnel, aux candidats et candidates à un emploi, aux fournisseurs et à toute personne qui pourrait pénétrer dans nos locaux, accéder à nos renseignements ou utiliser nos services. L'entreprise respecte le Règlement sur les normes de service à la clientèle établi par le gouvernement du Manitoba en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. La présente politique doit être utilisée conjointement avec les procédures propres au lieu de travail créées pour se conformer aux exigences de cette loi.

2.0 Portée de la politique

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel de Passeport pour ma réussite.

3.0 Définitions

Une liste complète des définitions se trouve à la section 7.0 – Annexe A.

4.0 Énoncé de la politique et directives

Accès sans obstacles aux biens et services

Passeport pour ma réussite Canada établira et mettra en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques pour veiller à ce que chaque personne ait un accès sans obstacle aux biens et services de l'entreprise. Lors de la création de ces mesures, politiques et pratiques, l'entreprise :

- déterminera les obstacles auxquels fait face la clientèle lorsqu'elle tente d'accéder aux biens ou aux services;
- cherchera à éliminer tous les obstacles cernés;
- veillera à ce que les frais exigés pour répondre aux besoins d'une personne handicapée par un obstacle ne soient imposés que si l'organisme ne peut raisonnablement pas s'adapter à la demande;
- établira des procédures pour s'assurer d'offrir d'autres moyens d'accès aux biens ou aux services lorsque les obstacles ne peuvent être éliminés;
- trouvera des moyens adéquats de prévenir la création de nouveaux obstacles.

L'entreprise veillera également à ce que toutes les pratiques en matière d'emploi respectent les principes d'accommodement raisonnable définis dans le Code des droits de la personne du Manitoba et à ce que toutes les personnes aient accès à des possibilités d'emploi.

Communications

Lorsqu'il s'agit de communiquer ou de fournir des renseignements à une personne qui s'est déclarée handicapée et limitée par un obstacle, Passeport pour ma réussite veillera à ce que toute communication avec cette personne soit effectuée en tenant compte de son handicap. Lorsque des appareils et accessoires fonctionnels sont utilisés pour éliminer ou atténuer un obstacle, l'entreprise pourra raisonnablement en permettre l'utilisation.

Personnes de soutien

L'entreprise reconnaît qu'une personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle cherche à obtenir, à utiliser ou à bénéficier des biens ou des services de l'entreprise. L'entreprise accueillera gratuitement les personnes de soutien ou, si cela n'est pas possible, veillera à ce que la personne de soutien soit avertie que l'entrée sera payante et à ce qu'elle soit informée du montant.

Animaux d'assistance

L'entreprise reconnaît qu'une personne handicapée peut être accompagnée d'un animal d'assistance lorsqu'elle cherche à obtenir, à utiliser ou à bénéficier des biens ou des services de l'entreprise. L'entreprise s'assurera que le personnel connaît sa politique qui autorise la présence d'animaux d'assistance dans toutes les zones où la clientèle est généralement autorisée.

Environnement bâti

Passeport pour ma réussite Canada veillera à ce que toutes les composantes de l'environnement bâti conçues pour faciliter l'accès aux biens et aux services soient accessibles pour être utilisées de la manière prévue. Si l'une ou plusieurs de ces composantes ne peuvent être utilisées, l'entreprise fournira un avis expliquant les raisons de cette indisponibilité et une estimation du délai jusqu'à sa disponibilité. L'entreprise fournira également des détails sur les autres moyens d'accès à ses biens et services. Cet avis sera affiché de manière bien visible dans les locaux et sur le site Web, ou par tout autre moyen raisonnablement réalisable compte tenu des circonstances.

Rétroaction

Les mesures, politiques et pratiques de Passeport pour ma réussite Canada comprendront des processus permettant de recevoir des commentaires sur l'accessibilité des biens et services de l'entreprise et y répondre. Ces processus préciseront les mesures que l'entreprise prendra pour répondre aux commentaires et aux plaintes, ainsi que la façon dont ils seront documentés.

L'entreprise veillera à ce que les renseignements concernant le processus de rétroaction soient faciles d'accès et communiqués au public. Les documents seront disponibles en médias substitués, dans la mesure du possible, et leur disponibilité sera annoncée publiquement.

Documentation

La documentation des mesures, politiques et pratiques de l'entreprise, y compris la rétroaction et les mesures qui en découlent, sera disponible sur demande. Cette

disponibilité sera annoncée bien en vue dans les locaux et sur le site Web de l'entreprise ou par tout moyen raisonnablement réalisable compte tenu des circonstances.

Si des documents sont demandés par une personne handicapée par un obstacle, l'entreprise veillera à ce que les documents ou les renseignements correspondants soient remis sans frais à la personne d'une manière qui tient compte de la difficulté et dans un délai raisonnable.

Formation

Passeport pour ma réussite Canada offrira une formation à l'ensemble du personnel, des agents et agentes ou des bénévoles qui fournissent des biens ou des services directement au public ou à un autre organisme au Manitoba, ainsi qu'à l'ensemble du personnel responsable de l'élaboration ou de la mise en œuvre des mesures, politiques et pratiques de l'entreprise liées à la présente politique et à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, ou qui y participent.

La formation sera offerte au personnel dès que cela sera raisonnablement possible après l'attribution des tâches applicables à la personne. Une formation continue sera également donnée lorsque des changements seront apportés aux mesures, politiques et pratiques de l'entreprise concernant l'accès sans obstacle aux biens et services.

La formation comprendra les éléments suivants :

- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées qui font face à des obstacles;
- des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance, d'une personne de soutien ou d'appareils et accessoires fonctionnels;
- la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils et accessoires fonctionnels fournis par l'entreprise pouvant être mis à la disposition des personnes handicapées par un obstacle;
- les mesures à prendre si une personne handicapée par un obstacle particulier a de la difficulté à accéder à un service ou à un bien;
- une revue du Code des droits de la personne, de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et du Règlement sur les normes de service à la clientèle.

Toutes les politiques et activités de formation seront documentées, y compris le moment où elle sera offerte et le résumé de son contenu.

Événements publics

Si l'entreprise organise un événement public, Passeport pour ma réussite Canada prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que :

- l'avis de l'événement est fourni de manière à être accessible aux personnes handicapées par des obstacles;
- l'événement se déroule dans un espace de réunion accessible;
- les besoins de mobilité et de communication des personnes handicapées par des obstacles sont satisfaits sur demande;
- les personnes handicapées par des obstacles sont avisées qu'elles peuvent demander des mesures de soutien à l'accessibilité.

Exigences supplémentaires

Passeport pour ma réussite Canada documentera par écrit toutes les procédures, pratiques ou politiques supplémentaires concernant :

- la prestation d'un service à la clientèle accessible et sans obstacle aux personnes handicapées;
- la fourniture de biens ou services accessibles sans obstacle aux personnes handicapées;
- les procédures pour toute perturbation temporaire des services;
- le processus de rétroaction;
- la formation du personnel.

L'entreprise veillera également à informer la clientèle que ces documents sont accessibles sur demande. Les demandes de documentation seront remplies sans obstacle, fournies dans un délai raisonnable et sans frais.

5.0 Procédures et responsabilités

La direction de la gestion des talents est chargée d'assurer le respect des exigences de la politique décrites à la section 4. Elle veille à la conformité de cette politique et en informe le chef de la direction et le comité des RH et de la rémunération chaque année.

6.0 Politiques et lois connexes

Politique sur le service à la clientèle de Passeport relative à la LAPHO (Ontario)

Politique sur les droits de la personne de Passeport

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains <https://accessibilitymb.ca/law.fr.html>

Code des droits de la personne du Manitoba

7.0 Renseignements à l'appui, annexes et formulaires

Annexe A : Définitions

Service à la clientèle accessible : Lorsque toutes les personnes dont il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles cherchent à obtenir, à utiliser ou à bénéficier des biens ou des services ont la même possibilité de le faire.

Événement public : Comprend une réunion publique, une audience publique et un processus de consultation requis en vertu d'un texte législatif.

Animal d'assistance : Il s'agit d'un animal qui a été entraîné pour fournir de l'aide à une personne liée à son handicap.

Services : Les activités menées par Passeport qui sont liées directement à sa mission principale ou indirectement au service de ses diverses clientèles ou de ses différents intervenants. Les services liés à la mission principale comprennent, mais ne se limitent pas à : fournir du financement et du soutien aux partenaires communautaires, collaborer avec les donateurs actuels et potentiels pour obtenir du financement et travailler avec d'autres intervenants communautaires ou gouvernementaux, y compris des bénévoles, pour faire progresser le travail de Passeport. Les services liés à d'autres clientèles ou intervenants comprennent, sans s'y limiter : la transmission de renseignements par divers moyens de communication, notamment le téléphone, les médias numériques, la publicité, les documents imprimés ou en personne.

Personne de soutien : Il s'agit d'un individu qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à obtenir, à utiliser ou à bénéficier des biens ou des services fournis par un organisme ou à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins médicaux.

Bénévole : Les bénévoles sont des personnes qui donnent leur temps et mettent leur talent à contribution sans rémunération ni attente de rémunération.