

Société d'assurance publique
du Manitoba

Plan d'accessibilité de 2017-2018

Date du plan original : janvier 2017

Date de l'examen annuel : janvier 2018



***Société d'assurance
publique du Manitoba***

Partie A — Rapport de référence

Aperçu des programmes et des services

La Société d'assurance publique du Manitoba (la « Société ») est une société de la Couronne provinciale qui offre ses services aux Manitobains depuis 1971. Elle offre la protection d'une assurance automobile de base, universelle et obligatoire, à tous les conducteurs et à tous les véhicules privés et commerciaux, ainsi que d'autres produits d'assurance automobile en option. La Société administre également les services relatifs aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules pour le gouvernement du Manitoba.

L'autre rôle clé de la Société est la promotion de la sécurité sur les routes du Manitoba en éduquant les conducteurs et en aidant les collectivités à mettre en oeuvre des programmes de sécurité locaux. Dans l'ensemble, les produits et les services de la Société reflètent sa mission de « collaborer avec les Manitobains afin de réduire les risques sur la route ».

La Société emploie directement un personnel d'environ 2 000 Manitobains. Ses produits sont distribués par plus de 300 courtiers indépendants dans l'ensemble du Manitoba.

Assurance

L'assurance de base obligatoire est appelée le « régime Autopac de base ». Le régime Autopac protège contre les dommages matériels subis par les véhicules en cause dans des accidents. Il comprend également le Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP), qui offre une garantie sans égard à la faute à tous les résidents du Manitoba blessés dans un accident d'automobile au Canada et aux États-Unis.

Pour compléter le régime Autopac de base, les Manitobains peuvent choisir d'autres produits d'assurance de la Société, tels que des franchises réduites et une protection pour les véhicules loués à bail ou non et les véhicules à caractère non routier. La

Société offre les produits des Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux, principalement aux parcs de véhicules commerciaux. Elle vend tous ses produits facultatifs en concurrence avec les assureurs privés.

Permis de conduire et immatriculation des véhicules

Au nom du gouvernement du Manitoba, la Société administre les examens de conduite, délivre les permis de conduire de toutes les classes de conducteurs et supervise l'immatriculation des véhicules et les inspections de sécurité. Elle administre également les programmes de carte d'identité du Manitoba, de carte d'identité Plus et de permis de conduire Plus.

Soutien à la collectivité et sécurité

La Société offre son Programme d'éducation routière dans les écoles secondaires de la province et elle dirige des programmes de sensibilisation à la sécurité et d'approche communautaire. Elle est également un commanditaire majeur de divers efforts communautaires, tels que les programmes Citizens on Patrol (COPP), AfficheVitesse, Finissant sans accident et autres.

Pour plus d'information, rendez-vous sur le site www.mpi.mb.ca.

Réalisations en matière d'accessibilité jusqu'ici

La Société s'est engagée à enlever les barrières à l'accessibilité afin que tous les Manitobains, quelles que soient leurs capacités, aient la possibilité d'avoir accès aux programmes et aux services qu'elle offre et d'en profiter.

La Société a adopté des mesures proactives pour définir, enlever et prévenir les barrières à l'accessibilité. Le texte qui suit présente certaines mesures déjà adoptées pour intégrer l'accessibilité dans l'organisation de la Société.

Mesures générales

- La Société a mené des consultations publiques par le biais de sondages sur l'accessibilité auprès du grand public, des organismes de services aux personnes handicapées et de ses employés afin de mieux comprendre les besoins des personnes handicapées.
- La Société a mis sur pied un comité de travail sur l'accessibilité qui vise à satisfaire aux exigences stipulées dans la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la « Loi »). Le comité est responsable de l'élaboration d'éléments particuliers du plan d'accessibilité et il se compose de représentants de divers services de la Société.
- La Société a adopté [une politique sur l'accessibilité](#) qui met en évidence son engagement en faveur de la création d'une organisation accessible.

Immeubles de la Société

- La Société offre le nombre requis ou un nombre plus élevé d'espaces de stationnement accessibles pour toutes ses installations.
- Les nouvelles installations de la Société ont été conçues avec un objectif d'accessibilité. Les parcs de stationnement ont été agrandis et améliorés pour inclure des éléments tels que des zones de débarquement des clients et un grand nombre de places de stationnement accessibles et de passages couverts. Les aires intérieures pour les clients proposent de grands espaces dégagés, un

nombre accru de places assises, de la signalisation d'orientation et des toilettes universelles.

- La Société procède à des inspections semestrielles de ses propriétés au cours desquelles elle examine l'intérieur et l'extérieur des immeubles pour cerner les éléments qui exigent de l'attention.
- L'immeuble cityplace accueille la Société au centre-ville et comprend ses locaux à bureaux les plus étendus. L'immeuble a récemment été rafraîchi pour offrir un certain nombre de caractéristiques d'accessibilité, notamment :
 - un nouveau revêtement de sol pour créer une surface lisse qui ne présente aucun danger de dérapage et de chute;
 - des revêtements muraux avec des éléments contrastés aux endroits clés pour l'orientation;
 - la mise à niveau des ascenseurs qui comprend des finitions contrastées, des commandes accessibles et une fonction d'annonce vocale;
 - des toilettes universelles; et
 - un système de sécurité des personnes rehaussé qui comprend un système de sonorisation amélioré, des alarmes visuelles stroboscopiques et des sonneries améliorées sur presque tous les étages.

Service à la clientèle

- Lorsque la Société organise des événements publics, le processus de planification tient compte des besoins en matière d'accessibilité.
- Les gestionnaires des demandes d'indemnisation pour blessures de la Société disposent de plusieurs options pour les rencontres avec les clients en fonction des besoins individuels de ces derniers. Ces options comprennent l'utilisation d'un bureau des entrevues accessible au Centre de services à la clientèle de cityplace et dans les centres de services situés dans toutes les régions de la province et les rencontres

à l'hôpital, à la résidence d'un client, à un lieu de travail ou à un autre endroit convenu par le gestionnaire de cas et le client.

- La Société offre des interprètes gestuels aux clients qui ont des déficiences auditives.
- Des employés dans des zones cibles de l'organisation ont reçu une formation sur le travail avec des clients souffrant d'une déficience cognitive.
- Le Centre de contact est équipé d'un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) pour offrir une option aux clients qui ont des déficiences auditives.

Emploi

- La Société emploie un spécialiste de la gestion des incapacités qui travaille avec ses employés sur les questions de retour au travail et des mesures d'adaptation..
- Les services des ressources humaines et de technologie de l'information de la Société, ainsi que le programme d'ergonomie, collaborent à l'offre d'outils qui accroissent l'accessibilité pour les employés.

Barrières à l'accessibilité

Pour mieux comprendre les barrières à l'accessibilité qui existent à la Société, celle-ci a recueilli la rétroaction issue de divers sondages sur l'accessibilité auprès du grand public, des organismes de services aux personnes handicapées et de ses employés. Cette rétroaction a fourni une variété de perspectives sur les barrières à l'accessibilité et a informé l'élaboration du plan d'accessibilité de la Société.

La liste suivante présente certaines barrières potentielles et possibilités pour l'accessibilité qui ont été cernées par les participants aux sondages. La Société apprécie ces idées et elle examinera chacune des barrières potentielles et des possibilités indiquées.

Barrières et possibilités structurelles et architecturales

- Il est difficile d'assurer une accessibilité uniforme aux portes des immeubles en raison de l'installation de portes de divers genres et tailles dans les immeubles de la Société.
- Des facteurs météorologiques et environnementaux peuvent avoir des incidences négatives sur des éléments d'accessibilité comme les rampes d'accès et les trottoirs.
- Certains emplacements ont des couloirs étroits et des postes de travail modulaires qui peuvent nuire à l'expérience des clients qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels.
- Les parcs de stationnement ne comprennent pas un couloir d'accès adjacent aux places de stationnement accessibles.
- En raison des contraintes d'espace à certains endroits, les salles d'attente sont petites et n'offrent pas un espace optimal pour les appareils et accessoires fonctionnels et les animaux d'assistance.
- Certaines aires de service à la clientèle peuvent ne pas être aménagées de manière optimale pour les clients qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels (p. ex., pouvoir se déplacer facilement dans l'aire de la station de photographie).

Barrières et possibilités en matière d'information et de communication

- La communication peut être difficile pour les clients qui ont des déficiences auditives lorsque les employés de la Société parlent trop vite ou que le niveau de bruit de fond est trop élevé.
- L'ajout de canaux de communication facultatifs serait profitable pour les clients qui ont des besoins variés en matière d'accessibilité lorsqu'ils soumettent une demande d'indemnisation.
- Certains documents affichent des couleurs en collision et peuvent être difficiles à lire pour les personnes daltoniennes.
- Il est possible d'offrir en option un service d'interprétation en langage gestuel américain (ASL) aux clients qui ont des déficiences auditives.

- Certains documents comprennent de petites polices de caractères qui les rendent difficiles à lire pour les clients qui ont des déficiences visuelles.

Barrières et possibilités technologiques

- Il peut être possible d'améliorer l'accessibilité du site Web de la Société.
- La principale ligne téléphonique de la Société peut être complexe et difficile à utiliser.

Barrières et possibilités systémiques

- La durée des rendez-vous peut ne pas offrir suffisamment de temps pour transmettre toute l'information requise aux clients ayant diverses déficiences.
- Il est possible d'intégrer dans les processus et les procédures de la Société des éléments d'accessibilité qui soutiennent l'offre d'un service comparable aux personnes handicapées.

Barrières et possibilités psychologiques

- Il est possible d'accroître chez les employés de la Société la compréhension, les connaissances et la capacité d'offrir des services aux assurés qui ont des besoins en matière d'accessibilité.

Partie B — Plan d'accessibilité

Déclaration d'engagement

La Société d'assurance publique du Manitoba (la « Société ») s'engage à offrir l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées. La Société croit à l'inclusion et elle s'engage à traiter les personnes handicapées de manière à leur permettre de maintenir leur dignité et leur autonomie. Elle respectera les dispositions de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la « Loi »).

Politiques d'accessibilité

La Société a élaboré [une politique globale en matière d'accessibilité](#). Au fur et à mesure que chacune des cinq normes sera élaborée et publiée, des politiques et procédures connexes seront élaborées et mises en œuvre.

La norme de service à la clientèle a été élaborée et des mesures liées à l'assurance de la conformité à la norme font partie du plan d'accessibilité pluriannuel initial de la Société.

Feuille de route vers l'accessibilité

Le plan d'accessibilité de la Société est une feuille de route qui décrit comment elle veillera à devenir une organisation accessible.

Le but de la Société est de faire en sorte que tous ses lieux de travail proposent des environnements accessibles et accueillants, soit des milieux où on adopte des mesures d'adaptation qui répondent aux besoins des employés et des clients.

La création d'une organisation accessible est un processus continu à long terme. Toutefois, la réussite de la Société dépend également du maintien et de l'atteinte d'objectifs efficaces à court terme. Le plan suivant reflète une approche pluriannuelle à la mise sur pied d'une organisation accessible.

Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2018

Mesures en faveur de l'accessibilité	Résultats prévus
Exigences générales	
<p>Plan d'accessibilité pluriannuel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer une déclaration d'engagement. • Élaborer une politique globale en matière d'accessibilité. • Élaborer un plan d'accessibilité pluriannuel et le rendre public. • Offrir le plan dans des formats accessibles, sur demande. • Examiner et mettre à jour le plan tous les deux (2) ans. 	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter l'engagement et l'orientation globale de la Société pour veiller à ce que ses services soient accessibles. • Préparer les mesures à prendre et la planification requise pour faire en sorte que les lieux de travail et les centres de service à la clientèle de la Société proposent des environnements accessibles et accueillants.

Mesures en faveur de l'accessibilité	Résultats prévus
Exigences générales	
<p>Formats, communication et documentation accessibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un processus pour répondre aux demandes de mesures de soutien et de services accessibles. • Promouvoir la disponibilité de formats substitués, sur demande, en incluant l'offre active de services dans les divers canaux et moyens de communication. • Développer un processus pour assurer le maintien de la documentation relative aux activités et aux progrès en matière d'accessibilité. • Choisir les formulaires et les publications existants qui seront convertis dans des formats substitués. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'information et les communications sont offertes dans des formats accessibles. • Les employés connaissent les formats accessibles et ils savent comment les rendre disponibles pour le public. • Les employés et les clients bénéficient d'un accès égal et opportun à l'information et aux communications dont ils ont besoin.

Mesures en faveur de l'accessibilité	Résultats prévus
Exigences générales	
<p>Formation générale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localiser, élaborer et offrir aux employés une formation sur l'accessibilité et le Code des droits de la personne. • Élaborer une politique de formation en matière d'accessibilité, y compris des mesures de suivi et de documentation de la formation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et éduquer les employés au sujet de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, du Code des droits de la personne et de la norme de service à la clientèle. • Les employés sont en mesure de cerner les barrières à l'accessibilité et recherchent activement des solutions pour les prévenir ou les enlever sur une base continue.
<p>Rétroaction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir une procédure particulière pour la réception par la Société de la rétroaction et de sa réponse, y compris les médias qui seront utilisés pour répondre à la rétroaction. • Assurer que l'information sur le processus de rétroaction est facilement disponible. • Développer une méthode qui assure le suivi de la rétroaction et des demandes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les canaux de communication sont ouverts et évidents, et la rétroaction offerte est évaluée et fait l'objet de mesures appropriées.

Mesures en faveur de l'accessibilité	Résultats prévus
Exigences générales	
<p>Approvisionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réexaminer le processus d'approvisionnement pour intégrer un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les exigences d'accessibilité deviennent un élément pris en considération qui est intégré dans tous les projets de la Société.
<p>Événements publics</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examiner le processus à adopter lors de la tenue d'événements publics pour veiller à ce que toutes les mesures raisonnables soient prises pour assurer l'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les événements publics organisés par la Société sont accessibles à tous les Manitobains.
Service à la clientèle	
<p>Politiques et procédures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une politique globale liée à la norme de service à la clientèle qui traite des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ appareils et accessoires fonctionnels; ▪ animaux d'assistance; ▪ personnes de confiance; ▪ avis de perturbation; ▪ mesures d'adaptation raisonnable. • Veiller à ce que les procédures connexes soient élaborées 	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres du public profitent d'une expérience client équitable et efficace qui répond à leurs besoins.

Mesures en faveur de l'accessibilité	Résultats prévus
Service à la clientèle	
<p>Documentation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que la documentation sur la politique et les procédures liées à la norme de service à la clientèle soient disponibles sur demande et qu'on annonce au public qu'il peut demander la documentation. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Société est transparente dans la mise en œuvre de ses politiques et de ses pratiques.
<p>Formation particulière sur les normes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localiser, élaborer et offrir aux employés une formation qui permet de satisfaire aux exigences de la norme de service à la clientèle. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer la formation générale et déterminer si des modules supplémentaires portant particulièrement sur le rôle de service à la clientèle sont requis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés sont en mesure de cerner les barrières à l'accessibilité et recherchent activement des solutions pour les prévenir ou les enlever sur une base continue.
Environnement construit	
<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à une analyse de la rétroaction au rapport de référence qui porte sur l'environnement construit en vue d'évaluer les barrières qui peuvent avoir des incidences sur la prestation des services à la clientèle. • Examiner les possibilité d'intégrer les principes de la conception universelle sans barrières dans l'amélioration des immeubles actuels et la conception de nouveaux immeubles. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Société a recours à des solutions appropriées et économiques pour traiter les barrières liées à l'environnement construit qui peuvent avoir des incidences négatives sur le service à la clientèle.

Mesures en faveur de l'accessibilité	Résultats prévus
Information et communication	
<ul style="list-style-type: none"> • Examiner le contenu du site Web externe et définir des moyens d'améliorer l'accessibilité. • Veiller à ce que les nouvelles initiatives tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accès à l'information est amélioré sur le site Web de la Société.
Emploi	
<ul style="list-style-type: none"> • Les nouvelles initiatives d'emploi tiendront compte des besoins en matière d'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> • On observe une amélioration des possibilités d'emploi des personnes victimes des barrières à l'accessibilité.

Processus de rétroaction

La Société encourage la rétroaction au sujet de son plan d'accessibilité et de la question de l'accessibilité en général. Les commentaires et suggestions peuvent être envoyés par écrit ou par ATS, communiqués au téléphone ou transmis par courriel aux coordonnées suivantes:

Société d'assurance publique du Manitoba
Coordonnatrice de l'accessibilité
234, rue Donald, bureau 820
Winnipeg (MB) R3C 4A4
Téléphone : 204 985-8117
Appels sans frais : 1 800 665-2410
ATS : 204 985-8832
Courriel : accessibility@mpi.mb.ca

La coordonnatrice de l'accessibilité examinera la rétroaction et les préoccupations d'un client en collaboration avec le comité de travail sur l'accessibilité en visant la résolution des problèmes, le cas échéant. Un accusé de réception de la rétroaction et des préoccupations sera envoyé dans les dix jours ouvrables qui suivent la réception du message du client.

Conclusion

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la « Loi »), en 2016 et tous les deux ans qui suivent, la Société préparera un plan qui traite de la définition, de la prévention et de l'enlèvement des barrières à l'accessibilité.

Dans le cadre de son cycle de planification et de rapport en matière d'accessibilité, la Société offrira un aperçu de ses réalisations et de ses progrès pour les priorités présentées ci-dessus, ainsi qu'un aperçu des mesures prises pour se conformer à la Loi et de nouvelles initiatives à mettre en œuvre et mesures à prendre.

La Société continuera de consulter les personnes handicapées afin de maintenir des possibilités de rétroaction et de nous aider à nous sensibiliser à leurs divers besoins en matière d'accessibilité.

Partie C — Politique d'accessibilité de la Société d'assurance publique du Manitoba

But

Le but de la présente politique est d'offrir une compréhension générale du cadre de travail global qui guide l'examen et l'élaboration du plan d'accessibilité, ainsi que des politiques, des mesures et des procédures connexes de la Société d'assurance publique du Manitoba (la « Société »), afin qu'ils se conforment aux dispositions de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la « Loi ») et de ses normes.

En soutien à la Loi et à ses cinq normes, la présente politique décrit l'engagement de la Société à l'égard des personnes handicapées.

Politique

Déclaration d'engagement

La Société d'assurance publique du Manitoba s'engage à offrir l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées. La Société croit à l'inclusion et elle s'engage à traiter les personnes handicapées de manière à leur permettre de maintenir leur dignité et leur autonomie. Elle accomplira cette tâche en définissant, en enlevant et en prévenant les barrières et en satisfaisant aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

Élaboration des plans et des politiques d'accessibilité

La Société a élaboré un plan d'accessibilité pluriannuel. Le plan traitera des cinq normes au fur et à mesure de leur publication et il sera publié sur les sites Web de la Société (interne et externe). Les progrès de la mise en œuvre du plan feront l'objet de rapports périodiques. Les plans seront offerts dans des formats accessibles et avec des aides pour la communication, sur demande.

Le plan d'accessibilité fera l'objet d'un examen annuel et d'une mise à jour, au besoin.

La Société a adopté des politiques et des procédures qui régissent comment elle satisfera aux exigences en vertu de la Loi et elle offrira ces politiques dans un format accessible, sur demande.

Formats accessibles et aides pour la communication

Sauf indication contraire dans la Loi, sur demande et en consultation avec le demandeur, la Société doit offrir, ou prendre des dispositions pour offrir, des formats accessibles et des aides pour la communication aux personnes handicapées.

Des formats accessibles et des aides pour la communication seront fournis en temps utile, en tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité, et à un coût qui ne dépasse pas celui qui est requis pour les autres personnes.

Si on détermine que l'information ou les communications ne peuvent pas être converties en un format accessible, la Société offrira ce qui suit à la personne qui demande de l'information ou des communications :

- a) une explication des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne peuvent pas être converties;
- b) un résumé de l'information ou des communications inconvertibles.

Approvisionnement en produits et en services, et installations

Le processus d'approvisionnement doit tenir compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité.

Formation

Tous les employés, consultants et bénévoles de la Société recevront une formation sur l'accessibilité. La Société fournira une formation à tous les nouveaux employés et là où on a cerné le besoin d'une formation adaptée à chaque rôle, elle l'offrira dès qu'il sera raisonnablement pratique de le faire aux personnes assignées aux fonctions pertinentes. La Société fournira également une formation supplémentaire lorsque ses politiques et ses pratiques en matière d'accessibilité seront modifiées.

La formation doit inclure ce qui suit:

- un aperçu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (2013) et des exigences de ses normes;
- un aperçu des mesures législatives du Manitoba en matière de droits de la personne (Code des droits de la personne);
- de l'information sur l'offre active de services et les mesures d'adaptation raisonnable;
- un aperçu des mesures, politiques et pratiques de la Société adoptées en vue d'offrir un service à la clientèle accessible.

La Société tiendra un registre de la formation offerte, y compris les dates de présentation de la formation sur l'accessibilité.

Événements publics

Lorsque la Société organise un événement public, elle doit prendre des mesures raisonnables pour assurer ce qui suit :

- un avis de l'événement est transmis en utilisant des moyens qui le rendent accessible;

- l'avis doit indiquer que les personnes handicapées qui font face à des barrières peuvent demander un soutien;
- sur demande, la Société répond aux besoins physiques des personnes handicapées, ainsi qu'à leurs besoins en matière de communication;
- les lieux de rencontre pour les événements sont accessibles.

Rétroaction

La rétroaction est un élément important auquel a recours la Société pour assurer une sensibilisation et des améliorations continues en matière d'accessibilité.

Pour faciliter le processus de rétroaction, la Société adoptera les mesures suivantes :

- élaborer des procédures et des processus particuliers pour la réception de la rétroaction et la réponse à celle-ci; les processus comprendront les mesures que prendra la Société pour répondre aux préoccupations des clients;
- veiller à ce que l'information relative au processus de rétroaction soit facile à consulter et offerte aux employés de la Société et au public;
- publier des documents dans des formats substitués, s'il y a lieu, et veiller à faire connaître les formats substitués disponibles.

Documentation

La documentation qui décrit la présente politique et chacune de ses exigences doit être publiée sur les sites Web de la Société (interne et externe) et fournie aux particuliers, sur demande, dans le format approprié ou avec l'aide pour la communication appropriée.

This document is also available in English.

mpi.mb.ca