



**Manitoba
Public Insurance**

Politique d'accessibilité du Service à la clientèle

Politique examinée par :

- Comité de travail sur l'accessibilité
- Comité exécutif

Date de révision : 24 octobre 2017

Date d'entrée en vigueur :
24 octobre 2017

Politique d'accessibilité du Service à

Table des matières

1. Objectif	1
2. Contexte	1
3. Ressources	1
4. Définitions	1
5. Responsabilités	1
6. Portée	1
7. Politique	1
7.1 Généralités	1
7.2 Plein accès aux biens ou aux services	2
7.3 Communication.....	2
7.4 Dispositif d'assistance	3
7.5 Personne de confiance	3
7.6 Animal d'assistance.....	3
7.7 Cadre bâti	4
7.7.1 Plein accès	4
7.7.2 Interruption des services	4
7.8 Commentaires des clients.....	5
7.9 Documents.....	5
7.10 .. Formation	5
7.11 .. Activités publiques	6



Politique d'accessibilité du Service à la clientèle

1. Objectif

Fournir des conseils sur les mesures que la Société d'assurance publique du Manitoba prendra afin d'assurer un plein accès aux biens ou aux services qu'elle offre.

2. Contexte

La présente politique sur l'accessibilité du service à la clientèle vise à répondre aux exigences du *Règlement sur les normes de service à la clientèle* de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

3. Ressources

- [Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(LAM\)](#)
- [Règlement sur les normes de service à la clientèle](#)
- [Site d'accessibilité de la Société d'assurance publique du Manitoba](#)

4. Définitions

Un service à la clientèle accessible est offert lorsque toutes les personnes qui cherchent à obtenir ou à utiliser des biens ou des services, ou à en bénéficier, ont une chance égale de le faire.

5. Responsabilités

- 5.1 La direction doit veiller à ce que toutes les personnes relevant de la présente politique sous sa supervision soient informées de leurs responsabilités en ce qui concerne la LAM.
- 5.2 Elle doit surveiller et faire respecter les termes de cette politique, et signaler et faire acheminer les infractions commises en conséquence.
- 5.3 Toutes les personnes relevant de la présente politique doivent respecter les attentes qui y sont énoncées.

6. Portée

La présente *Politique d'accessibilité du Service à la clientèle* s'applique à tous les employés, consultants et bénévoles.

7. Politique

7.1 Généralités

La Société s'engage à respecter la norme d'accessibilité du Service à la clientèle de la *Loi sur l'accessibilité*

Politique d'accessibilité du Service à la clientèle

pour les Manitobains, et à offrir un excellent service à tous les clients, notamment les personnes handicapées.

Les politiques du Service à la clientèle de la Société sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'accessibilité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Toute politique de la Société qui ne respecte pas ou ne fait pas la promotion de ces principes sera modifiée ou retirée.

7.2 Plein accès aux biens ou aux services

La Société :

- (a) Détermine les barrières qui nuisent à l'accès au service à la clientèle lors de la fourniture de biens ou de services;
- (b) S'efforce d'éliminer les barrières existantes dont elle est responsable afin que toutes les personnes qui pourraient chercher à obtenir ou à utiliser les biens ou les services, ou à en bénéficier, aient une chance égale de le faire;
- (c) S'efforce de permettre aux personnes victimes des barrières d'avoir autrement accès, de manière temporaire ou permanente, aux biens ou aux services, s'il est peu commode pour elles d'éliminer les barrières existantes;
- (d) S'efforce d'empêcher la création de nouvelles barrières.

Les mesures de la Société seront conformes aux buts et principes de la Loi et à ses obligations, y compris l'obligation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables en vertu du *Code des droits de la personne*.

7.3 Communication

La Société fera des efforts raisonnables pour que sa façon de communiquer avec les personnes se déclarant victimes des barrières tienne compte de celles-ci. Reconnaissant qu'il y a toutes sortes d'incapacités pouvant avoir une incidence sur la communication, la Société travaillera avec les personnes concernées pour cerner les barrières et les méthodes de communication appropriées.

Politique d'accessibilité du Service à la clientèle

7.4 Dispositif d'assistance

La Société reconnaît que les personnes victimes de barrières peuvent utiliser des dispositifs d'assistance pour éliminer ou réduire celles-ci afin d'accéder à ses produits, services ou installations.

La Société permettra raisonnablement l'utilisation de ces dispositifs.

Toutefois, si le dispositif d'assistance présente un risque important et inévitable en matière de santé ou de sécurité, la Société envisagera d'autres mesures pour s'assurer que la personne handicapée peut avoir accès à ses produits, services ou installations.

La Société s'assurera que le personnel reçoit une formation et connaît les différents dispositifs d'assistance afin de garantir l'accès à ses produits, services ou installations.

7.5 Personne de confiance

La Société reconnaît que les personnes victimes de barrières peuvent être accompagnées par une personne de confiance afin d'accéder à ses produits, services ou installations.

Lorsqu'elles sont accompagnées par une personne de confiance :

- (a) Les personnes victimes de barrières et leur personne de confiance auront le droit d'entrer sur les lieux ensemble;
- (b) Les personnes victimes de barrières pourront avoir accès à leur personne de confiance en tout temps pendant qu'elles se trouvent sur les lieux. Si le nombre de places disponibles empêche les clients et leur personne de confiance de s'asseoir l'un à côté de l'autre, le personnel fera tous les efforts raisonnables pour résoudre le problème.
- (c) Lorsque des renseignements confidentiels pourraient faire l'objet de discussions, le personnel doit obtenir le consentement préalable des clients.

7.6 Animal d'assistance

La Société reconnaît que les personnes victimes de barrières peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance afin d'accéder à ses produits, services ou installations.

À la Société d'assurance publique du Manitoba, les animaux d'assistance sont les bienvenus.



Politique d'accessibilité du Service à la clientèle

En règle générale, les animaux d'assistance sont faciles à reconnaître, au moyen de leur harnais spécial ou de leur veste, ou compte tenu de l'aide qu'ils fournissent. Toutefois, s'il n'est pas évident qu'il s'agit d'un animal d'assistance, le personnel peut demander respectueusement :

1. S'agit-il d'un animal d'assistance?
2. Quelle assistance cet animal a-t-il été entraîné à vous fournir en lien avec votre handicap?

La personne accompagnée d'un animal d'assistance doit le garder sous sa garde et son contrôle en tout temps. Dans certains cas, le handicap d'une personne pourrait l'empêcher d'assurer la maîtrise physique de l'animal. Le cas échéant, on s'attend à ce qu'elle assure la maîtrise de l'animal à l'aide de sa voix, de signaux ou d'autres moyens.

7.7 Cadre bâti

7.7.1 Plein accès

La Société s'assurera que :

- (a) Toute composante de son cadre bâti conçue pour faciliter le plein accès aux biens ou aux services qu'elle fournit peut être utilisée de la manière voulue;
- (b) Si cette composante ne peut être utilisée, il faut donner un avis indiquant :
 - (i) Les raisons pour lesquelles elle ne peut être utilisée et une estimation du délai avant qu'elle puisse de nouveau l'être;
 - (ii) Comment accéder autrement, le cas échéant, aux produits ou aux services de la Société.

7.7.2 Interruption des services

En cas d'interruption temporaire prévue des services dont les personnes victimes des barrières ont besoin pour accéder à ses produits, services ou installations, la Société donnera un préavis.

Lorsque l'interruption des services est inattendue et indépendante de la volonté de la Société, il peut s'avérer impossible de donner un préavis.

Politique d'accessibilité du Service à la clientèle

7.8 Commentaires des clients

La Société a élaboré un processus pour :

- (a) Recueillir des commentaires sur l'accessibilité de ses produits, services ou installations et y donner suite en tenant compte des circonstances, tout en répondant aux besoins des personnes victimes de barrières;
- (b) Documenter les mesures qui sont prises, et fournir les documents sur demande.

7.9 Documents

La Société consignera par écrit ses politiques, pratiques et procédures visant à fournir un service à la clientèle accessible, notamment les suivantes :

- Les politiques générales, les pratiques et les procédures;
- Les mesures que la Société prendra lorsque certains services ou certaines installations sont temporairement inaccessibles;
- Un plan de formation des employés;
- Une description du mécanisme de rétroaction.

La Société fournira une copie de ces documents, sur demande.

Si les documents sont demandés par des personnes victimes d'une barrière, la Société doit s'assurer de leur remettre ces documents ou les renseignements qu'ils contiennent :

- (a) En tenant compte de cette barrière;
- (b) Dans un délai raisonnable et gratuitement.

7.10 Formation

La Société offrira de la formation sur le service à la clientèle accessible aux :

- (a) Employés, consultants et bénévoles qui offrent directement des produits ou des services à nos clients;
- (b) Personnes qui participent au développement ou à la mise en œuvre des politiques ou des pratiques de la Société.

Politique d'accessibilité du Service à la clientèle

La formation comprendra les éléments suivants :

- Le contexte et l'objet de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*;
- Un aperçu du *Code des droits de la personne*;
- Les exigences du *Règlement sur les normes de service à la clientèle*;
- Une explication de toutes les politiques liées à la norme d'accessibilité du Service à la clientèle;
- Des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes victimes de barrières;
- Des directives sur la manière d'interagir avec les personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance, qui sont accompagnées par une personne de confiance ou qui reçoivent l'aide d'un animal d'assistance;
- Des directives sur la façon d'utiliser le matériel ou les dispositifs d'assistance pour aider des personnes qui sont victimes de barrières à avoir accès à nos produits, à nos services ou à nos installations;
- Ce que l'on doit faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder à nos produits, services ou installations;
- Des renseignements à jour sur les changements apportés à la législation ou à nos politiques d'accessibilité du service à la clientèle.

7.11 Activités publiques

Si une activité publique est organisée, la Société doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que :

- L'annonce de l'activité est affichée de façon accessible;
- L'annonce précise que les personnes handicapées qui font face à des obstacles peuvent demander de l'aide;
- Les besoins physiques et en matière de communication sont pris en compte, sur demande;
- Le lieu de l'activité est accessible.

FIN DE LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Politique d'accessibilité du Service à la clientèle

Ce document est disponible dans d'autres formats sur demande.
Veuillez communiquer avec nous à l'adresse accessibility@mpi.mb.ca
pour obtenir de l'aide.