

# Cadre de conformité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

Le présent document est disponible en d'autres formats, sur demande.

Pour demander d'autres formats ou fournir des commentaires au sujet du présent cadre, veuillez écrire à [accessibilitycompliance@gov.mb.ca](mailto:accessibilitycompliance@gov.mb.ca) ou composer le 204 792-0263.



---

## Les principes directeurs

---

Ces principes orientent les activités menées en vertu du Cadre de conformité du Manitoba :

- ✓ **égalité des droits** : Les activités reflètent les droits à l'égalité de tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées par des obstacles, tel qu'inscrit dans la Charte canadienne des droits et libertés et stipulé dans la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.
- ✓ **assurance de la conformité par l'éducation** : les activités sont fortement axées sur l'utilisation de l'éducation pour aider les organismes à atteindre et à rétablir la conformité.
- ✓ **relations solides et respectueuses** : les activités permettent d'établir et de maintenir des relations solides et respectueuses entre les secteurs et au sein de ceux-ci;
- ✓ **fondées sur des données probantes** : les activités sont fondées sur des données et des preuves solides et objectives;
- ✓ **ciblées et axées sur les résultats** : les activités sont ciblées 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.

---

## Portée : le contexte manitobain

---

### Application

Le présent cadre s'applique à tous les particuliers et organismes<sup>1</sup> du Manitoba qui sont assujettis à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et à ses règlements, y compris les entreprises, les organismes sans but lucratif et les organismes du secteur public.

- **Les entreprises** comprennent, sans s'y limiter, les magasins, les restaurants et les hôtels, ainsi que les services juridiques, les soins de santé et les autres services professionnels.
- **Les organismes sans but lucratif** comprennent, sans s'y limiter, les œuvres de charité, les syndicats, les lieux de culte, les organismes communautaires et les associations membres.
- **Les organismes du secteur public** comprennent, sans s'y limiter, le gouvernement du Manitoba, les sociétés d'État, les offices régionaux de la santé, les établissements d'enseignement postsecondaire, les divisions scolaires, les municipalités et les organismes gouvernementaux.

Il y a plus de 41 275 organismes au Manitoba qui sont soumis à des exigences en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Au nombre de ces organismes figurent :

- **plus de 41 000 entreprises et organismes sans but lucratif;**
- **68 grands organismes du secteur public**, notamment : le gouvernement du Manitoba, cinq sociétés d'État, cinq offices régionaux de la santé, dix établissements d'enseignement postsecondaire, 37 divisions scolaires et les dix plus grandes municipalités du Manitoba;
- **211 petits organismes du secteur public**, y compris 127 petites municipalités et 84 organismes gouvernementaux.

---

Un Manitobain adulte sur quatre, soit environ 234 000 personnes, a un handicap.

La conformité des organismes du Manitoba qui ont des obligations en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les

---

<sup>1</sup>Par souci de simplicité, les « personnes et organismes » sont désignés par le terme « organismes » dans le présent document.

Manitobains contribue à faire en sorte que les Manitobains handicapés puissent participer en toute égalité aux aspects fondamentaux de la vie quotidienne.

---

### **Exigences et échéances déterminées par secteur**

Certaines exigences varient selon les secteurs et la taille de l'organisme. Certains secteurs disposent de plus de temps que d'autres pour se conformer aux normes d'accessibilité. Le secteur auquel appartient un organisme détermine la date à laquelle il doit se conformer.

**Exemple** : les organismes du secteur public sont tenus d'avoir des plans d'accessibilité et de les mettre à jour tous les deux ans, tandis que les organismes du secteur privé et les organismes sans but lucratif ne sont pas tenus d'en avoir.

**Exemple** : en vertu du [Règlement sur les normes de service à la clientèle](#) et du [Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi](#), les organismes comptant 50 employés ou plus sont tenus de mettre par écrit leurs politiques d'accessibilité et de formation, tandis que les petits organismes ne sont pas tenus de le faire.

**Exemple** : le Règlement sur les normes de service à la clientèle a été adopté le 1<sup>er</sup> novembre 2015.

Le gouvernement du Manitoba devait se conformer à cette norme au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre 2016.

Les grands organismes du secteur public devaient se conformer à cette norme au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre 2017.

Les petits organismes du secteur public, du secteur privé et sans but lucratif devaient se conformer à cette norme au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre 2018.

---

### **Mise en œuvre progressive**

---

Un Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité au sein du ministère des Familles sera chargé de promouvoir et de superviser les activités de conformité et d'exécution en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et de ses diverses normes (règlements).

Au cours des prochaines années, une approche progressive sera adoptée pour mettre en œuvre le cadre de conformité. Dans un premier temps, les activités de conformité se concentreront sur les grands organismes du secteur public et sur le secteur de la vente au détail, puis sur les petits organismes, y compris ceux du secteur privé et sans but

lucratif. Les activités de conformité commenceront par examiner la disponibilité des plans d'accessibilité dans les organismes du secteur public, puis se concentreront sur la conformité au Règlement sur les normes de service à la clientèle, car il s'agit de la première norme d'accessibilité à entrer en vigueur au Manitoba. Les futures activités de conformité pour chaque année seront décrites dans les [plans ministériels annuels sur l'accessibilité](#). En outre, les comptes rendus sur les activités de conformité seront inclus dans une section des [rapports ministériels annuels sur la mise en œuvre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#).

Au fil du temps, les initiatives, les processus et les échéances en matière de conformité seront revus et peaufinés afin de garantir que les activités de conformité répondent à l'objectif et aux principes énoncés dans le cadre.

---

## Cadre de conformité

---

Ce cadre utilise une approche progressive de la conformité et de l'exécution, qui vise à réduire le recours aux processus, aux mesures et aux décisions d'application punitive. Le cadre définit cinq étapes (voir la figure 1.0 pour plus d'information).

**Figure 1. Processus de conformité et d'exécution : périodes et étapes**



Chacune des cinq étapes est décrite ci-dessous.

---

## Processus de conformité

---

### Étape 1 – Assurance de la conformité par l'éducation

L'« assurance de la conformité par l'éducation » désigne le soutien qui est offert aux organismes afin de les motiver le mieux possible à se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, à ses normes et à ses échéanciers. Elle comprend des mesures ciblées de diffusion, de sensibilisation et d'élaboration de ressources et de programmes de formation. Les activités de sensibilisation seront menées bien avant les échéances de conformité. Ce soutien proactif donnera aux organismes le temps de se renseigner sur les exigences à venir et d'apporter les modifications nécessaires pour s'y conformer.

On soutiendra les organismes qui doivent se conformer à la réglementation par les mesures suivantes :

- en envoyant des avis ou des lettres aux organismes, aux associations et aux intervenants pour les informer et leur rappeler les dates limites de conformité à venir;
- en lançant des campagnes ciblées de diffusion et de sensibilisation par divers moyens de communication, notamment les médias sociaux, les notes de service, les courriels, les bulletins d'information, la consultation, l'engagement, les réunions et les présentations. La diffusion et la sensibilisation peuvent comprendre l'organisation d'ateliers, de séances d'information et d'activités de formation pertinentes. Elles peuvent également inclure de la publicité payée;
- en élaborant, en peaufinant et en fournissant des outils, des ressources et des formations pour les organismes, y compris des brochures, des modèles, des manuels, des FAQ, des fiches d'information, des listes de contrôle et d'autres ressources qui peuvent être utiles.

Ces efforts d'assurance de la conformité par l'éducation se feront à différents moments avant les échéances de conformité. Le tableau ci-dessous indique les échéances des mesures de préconformité (par exemple, un an, six mois, une à quatre semaines avant une échéance de conformité).

**Tableau. Échéances de la période de préconformité et mesures**

<b>Échéance de la période de préconformité</b>	<b>Mesures d'assurance de la conformité par l'éducation</b>
12 mois avant l'échéance de conformité	Fournir des avis ou envoyer des lettres Lancer la campagne de diffusion et de sensibilisation Créer et distribuer des outils et des ressources, et commencer à élaborer la formation
6 mois avant l'échéance de conformité	Fournir des avis ou envoyer des lettres Poursuivre la campagne de diffusion et de sensibilisation Peaufiner et distribuer les outils et les ressources, et donner la formation
D'une à quatre semaines avant l'échéance de conformité	Fournir des avis ou envoyer des lettres Poursuivre la campagne de diffusion et de sensibilisation

<b>Échéance de la période de préconformité</b>	<b>Mesures d'assurance de la conformité par l'éducation</b>
	Continuer à peaufiner et à distribuer des outils et des ressources, et à donner la formation

Les efforts d'assurance de la conformité par l'éducation se poursuivront au cours des différentes étapes du cadre de conformité.

## **Étape 2. Sélection des organismes pour les mesures de la période de conformité**

Une période de conformité est un moment où un organisme doit se conformer aux exigences de la loi et de ses règlements. Une période de conformité commence à la date à laquelle une exigence entre en vigueur pour un organisme (c'est-à-dire une échéance de conformité). Comme les échéances de conformité sont fixées à des moments différents selon les secteurs, le début des périodes de conformité variera d'un secteur à l'autre à mesure que les nouvelles normes entreront en vigueur. Un aperçu global du début des échéances de conformité est fourni à l'annexe A.

Les organismes peuvent être sélectionnés pour les mesures de la période de conformité, en fonction de ce qui suit :

- la sélection au hasard;
- la sélection ciblée, par secteur;
- des préoccupations fondées concernant un organisme;
- des renseignements fournis par les ministères et organismes gouvernementaux partenaires qui travaillent dans des cadres législatifs et réglementaires complémentaires; ou
- le défaut d'un organisme de répondre aux demandes de renseignements sur sa conformité.

S'il est constaté qu'un organisme n'est pas conforme à une étape quelconque du processus, et si l'éducation ne conduit pas à la conformité, l'organisme sera soumis à l'étape suivante du cadre de conformité.

Contrairement au Code des droits de la personne (Manitoba), la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains n'est pas fondée sur les plaintes. Par conséquent, le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité n'enquête pas sur les

plaintes individuelles et ne fait pas office de médiateur. Les observations des membres du public font l'objet d'un suivi systématique afin de dégager les tendances qui orientent les activités de conformité (par exemple, les examens et les inspections), ainsi que les initiatives de sensibilisation.

### **Étape 3. Examens**

Un organisme peut être informé qu'il a été sélectionné pour un examen par des appels téléphoniques, des courriels ou des lettres. Les mesures prises à cette étape peuvent comprendre un examen des documents écrits d'un organisme (politiques, matériel de formation, rapports et autres documents selon les besoins) et des conversations avec le personnel du Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité. Un examen sera moins formel qu'une inspection, et constituera le premier niveau d'assurance de la qualité.

Si les résultats d'un examen réalisé auprès d'un organisme indiquent une non-conformité, un « plan de rétablissement de la conformité » sera élaboré et l'organisme aura la possibilité de rétablir la conformité grâce à une formation, des conseils et la fourniture d'outils et de ressources. Si les efforts d'assurance de la conformité par l'éducation échouent, l'organisme peut être soumis à l'étape suivante du processus : les inspections.

### **Étape 4. Inspection**

Un organisme peut être inspecté avec ou sans préavis, et les inspections peuvent être effectuées sans mandat. La seule exception est l'entrée dans un lieu qui est occupé en tant que résidence. Dans ce cas, le consentement du propriétaire ou de l'occupant de la résidence ou un mandat est nécessaire.

Les mesures prises à cette étape peuvent comprendre des visites sur place. Un inspecteur peut demander des copies électroniques des documents écrits ou se rendre sur place pour examiner ceux-ci. Un inspecteur peut demander des copies des documents écrits et les emporter pour les examiner. Un inspecteur peut également observer les pratiques d'un organisme ou interroger le personnel pour recueillir des renseignements.

Les organismes qui font l'objet d'une inspection sont tenus de produire ou de fournir tous les documents et objets dont l'inspecteur peut avoir besoin. L'organisme est également tenu de fournir l'assistance ou les renseignements supplémentaires qui peuvent être nécessaires pour effectuer l'inspection et, sur demande, de fournir des réponses écrites aux questions posées par l'inspecteur.

Au besoin, l'inspecteur déterminera ce que l'organisme doit faire pour se conformer et dans quel délai, puis il procédera à une nouvelle inspection pour vérifier la conformité. Si les résultats d'une inspection démontrent une non-conformité, un organisme aura la



possibilité de rétablir la conformité en bénéficiant d'une formation, de conseils, d'outils et de ressources. Si les efforts d'assurance de la conformité par l'éducation échouent, des mesures d'exécution peuvent être recommandées au directeur en vertu de la loi, et l'organisme peut être soumis à l'étape suivante du processus : les sanctions.

### Organismes de soutien

**La première mesure consistera toujours à aider les organismes à atteindre ou à rétablir la conformité.**

**L'exécution, y compris les sanctions telles que les ordonnances écrites et les amendes, constituera un dernier recours.**

## Étape 5. Sanctions

Les mesures de cette étape comprennent la délivrance d'une ordonnance ou d'une sanction administrative, ou la mise en accusation pour une infraction avec une amende.

### Ordonnances des inspecteurs

Selon la loi exige, si une ordonnance est utilisée pour contraindre un organisme à se conformer, l'ordonnance doit être fournie par écrit. Un inspecteur peut délivrer une ordonnance pour exiger d'un organisme qu'il prenne des mesures pour se conformer à la loi. Si une ordonnance est délivrée, l'organisme dispose de 14 jours pour demander au directeur de la réviser en vertu de la loi. Bien qu'une audience ne soit pas nécessaire lorsqu'une demande de révision est faite, l'organisme a la possibilité de présenter une soumission écrite dans le cadre de la révision. Le directeur peut confirmer, révoquer ou modifier une ordonnance et doit écrire à l'organisme pour l'informer de la décision.

Après que le directeur a examiné l'ordonnance et rendu une décision par écrit, un organisme dispose de 30 jours pour faire appel de la décision devant le tribunal provincial. Une fois le délai d'appel écoulé, le directeur peut imposer une sanction administrative (c'est-à-dire une amende) si la non-conformité persiste. Un régime de sanctions administratives pourrait être défini dans un futur règlement.

### Sanction administrative

Selon la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, si une sanction administrative est délivrée, l'avis doit être signifié par écrit à un organisme. Le directeur peut délivrer un avis de sanction administrative pour non-respect de l'ordonnance d'un inspecteur (le montant de la sanction administrative pourrait être établi dans un futur règlement). L'organisme dispose de 30 jours pour faire appel de la sanction administrative auprès du tribunal provincial. Le directeur peut rendre publics des rapports contenant de

l'information sur les ordonnances et les sanctions administratives, et ces rapports peuvent contenir des renseignements personnels.

### **Infraction et amende en dernier recours**

Si un organisme paie la pénalité administrative selon les instructions, il ne sera pas accusé d'une infraction, à moins qu'il ne se conforme pas après le paiement de la pénalité. En vertu de la loi, le directeur peut préciser les infractions particulières pour lesquelles un organisme peut être renvoyé devant un tribunal afin d'y être inculpé. Si l'organisme ne paie pas ou reste non conforme, il peut être accusé d'une infraction et être passible, sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, d'une amende, comme indiqué dans les dispositions législatives.

\*\*\*Les renseignements contenus dans ce cadre ne constituent pas des conseils juridiques. Par souci de sécurité, veuillez vous reporter à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ou faire appel à un conseiller juridique.

---

## **Annexe 1. Échéances de conformité (début des périodes de conformité)**

---

Les échéances de conformité actuelles par secteur, fixées par la loi, sont les suivantes :

### **Plans d'accessibilité (article 33 de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains)**

En vertu des plans d'accessibilité, les organismes du secteur public sont tenus de reconnaître, prévenir et supprimer les barrières à l'accessibilité dans les politiques et les pratiques. Les plans doivent être mis à jour tous les deux ans afin d'en examiner la progression, d'établir les activités futures et de mettre à jour les politiques et les démarches.

#### **Organismes du secteur public : Plans d'accessibilité**

- Échéances de conformité pour les grands organismes du secteur public (c'est-à-dire le gouvernement du Manitoba, les universités et les collèges, les divisions scolaires, les sociétés d'État, les offices régionaux de la santé et les grandes municipalités).
  - Le 31 décembre 2016 (les plans doivent décrire les activités prévues en 2017 et 2018)
  - Le 31 décembre 2018 (les plans doivent décrire les activités prévues en 2019 et 2020)
  - Le 31 décembre 2020 (les plans doivent décrire les activités prévues en 2021 et 2022)
- Échéances de conformité pour les petits organismes du secteur public (c'est-à-dire les petites municipalités et les organismes gouvernementaux)
  - Le 31 décembre 2017 (les plans doivent décrire les activités prévues en 2018 et 2019)
  - Le 31 décembre 2019 (les plans doivent décrire les activités prévues en 2020 et 2021)
  - Le 31 décembre 2021 (les plans doivent décrire les activités prévues en 2022 et 2023)

#### **Normes (règlements)**

##### **Gouvernement du Manitoba**

##### **Règlement sur les normes de service à la clientèle**

- Conformité au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre 2016

##### **Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi (entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2019)**

- Conformité avec toutes les dispositions exigée au plus tard le 1<sup>er</sup> mai 2020

## **Organismes du secteur public, organismes gouvernementaux et grandes municipalités**

### **Règlement sur les normes de service à la clientèle**

- Conformité au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre 2017

### **Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi (entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2019)**

- Conformité avec deux dispositions<sup>2</sup> exigée au plus tard le 1<sup>er</sup> mai 2020
- Conformité avec toutes les dispositions exigée au plus tard le 1<sup>er</sup> mai 2021

## **Entreprises, organismes sans but lucratif et petites municipalités**

### **Règlement sur les normes de service à la clientèle**

- Conformité au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre 2018

### **Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi (entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2019)**

- Conformité avec deux dispositions exigée au plus tard le 1<sup>er</sup> mai 2020
- Conformité avec toutes les dispositions exigée au plus tard le 1<sup>er</sup> mai 2022

---

<sup>2</sup>Tous les organismes visés seront tenus de se conformer à deux dispositions un an après la présentation du Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi. Les deux dispositions concernent l'intervention et l'assistance en cas d'urgence sur le lieu de travail.