

Plan d'accessibilité de Manitoba Hydro 2023-2024

Partie 1 – Rapport de base

Aperçu des programmes et des services

Le mandat de Manitoba Hydro est d'assurer le maintien d'une réserve d'énergie permettant de répondre aux besoins de la province et de promouvoir l'économie et l'efficacité dans l'exploitation, la production, le transport, la distribution, la fourniture et l'utilisation finale de l'énergie. L'entreprise œuvre pour être reconnue en tant que service public de premier plan en Amérique du Nord en ce qui concerne la sécurité, la fiabilité, les tarifs, la satisfaction du consommateur et le leadership environnemental.

Manitoba Hydro exerce ses activités dans toutes les régions de la province et travaille à l'établissement de relations de coopération avec tous ses clients, ses fournisseurs et les autres intervenants en vue de réaliser sa mission d'entreprise.

Réalisations en matière d'accessibilité à ce jour

Manitoba Hydro continue de répertorier et d'éliminer les barrières auxquelles font face les personnes handicapées et de prévenir leur création. Toutes les demandes

publiques sont consignées dans le registre des demandes d'accessibilité. Au cours des six dernières années, l'entreprise a reçu plus de 165 demandes venant de toute la province. Les suggestions et commentaires recueillis ont aidé à supprimer des barrières dans les secteurs suivants : le service à la clientèle, le cadre bâti, le recrutement et les formats accessibles. À partir de ces renseignements, Manitoba Hydro a pris plusieurs mesures ces six dernières années afin de rendre l'organisme et le lieu de travail plus accessibles. Parmi ces mesures, citons :

- la collaboration, au cas par cas, avec les clients et les membres du public, afin de répondre à leurs besoins individuels en matière d'accessibilité. Manitoba Hydro a réussi à satisfaire à des demandes concernant : des formats accessibles et la communication (dans les deux langues officielles); des exigences en matière de mobilité; l'accessibilité lors d'activités publiques; et des procédures de service à la clientèle, comme les relevés de compteur et la facturation;
- la mise en place d'un groupe de travail interfonctionnel sur l'accessibilité afin de veiller à l'observation des exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Les membres du groupe de travail sont chargés de repérer les politiques, les programmes, les pratiques et les services qui créent ou qui pourraient créer des barrières pour les personnes handicapées dans leurs unités ou leurs divisions respectives;

- en 2022, l'actualisation des trois modules de formation en ligne servant à informer le personnel au sujet de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, du Code des droits de la personne et de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Au 19 décembre 2022, tout le personnel de Manitoba Hydro et tous les membres de la Régie de l'hydro-électricité avaient reçu la formation sur la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains;
- en 2022, la création d'un quatrième module de formation en ligne pour informer les superviseurs et les cadres supérieurs, ainsi que d'autres employés désignés, sur la norme d'accessibilité à l'emploi;
- l'exigence pour tous les nouveaux employés de suivre la formation en ligne sur la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains durant le premier mois qui suit l'embauche. Des documents concernant l'achèvement des cours sont conservés sur le portail d'apprentissage en ligne de Manitoba Hydro;
- la publication d'une carte des pannes de courant que les clients peuvent consulter en ligne à l'aide d'un appareil mobile ou d'un ordinateur de bureau. En outre, des avis numériques sont envoyés aux clients par courrier électronique ou par texto. Cela permet de résoudre les problèmes d'accessibilité des clients qui ont des difficultés à communiquer avec Manitoba Hydro par téléphone;

- la mise en ligne d'un portail client accessible sur ordinateurs et appareils mobiles. Le portail en libre-service pour les clients est accessible et fournit une plate-forme numérique pour le service aux clients et leur participation. Cette plate-forme accroît l'accessibilité pour les clients ayant des difficultés à communiquer avec Manitoba Hydro par téléphone;
- la mise en place d'un processus visant à repérer les exigences d'accessibilité des clients selon l'adresse, grâce aux appareils portatifs des releveurs de compteurs;
- la mise en place d'un processus de lecture automatique pour répondre aux besoins des clients des régions rurales qui ne peuvent pas lire leur compteur en raison d'une déficience visuelle. Ce processus fait en sorte que le compteur soit lu régulièrement par un membre du personnel de Manitoba Hydro (ou un entrepreneur) sans frais pour le client;
- la procédure d'approvisionnement tient compte des exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains pour tous les contrats donnant lieu à une interaction avec le public au nom de l'entreprise;
- la publication d'une page Web interne traitant de l'accessibilité à Manitoba Hydro. Cette page Web comprend de nombreuses ressources pour aider le personnel à répondre aux demandes d'accessibilité : lignes directrices sur l'interaction avec des personnes

handicapées; normes et listes de vérification concernant les médias substitués; langage et emploi de termes respectueux;

- un processus de planification des activités publiques qui prend en compte les besoins en matière d'accessibilité;
- l'inventaire des caractéristiques d'accessibilité des bâtiments ouverts au public pour sensibiliser davantage le personnel à ces caractéristiques;
- la mise en place d'un processus d'audit standard en matière d'accessibilité afin d'examiner l'état actuel des bâtiments comparativement aux codes et aux normes ayant trait à l'accessibilité. Le rapport d'audit propre aux bâtiments sert à établir les priorités quant à la modernisation des immobilisations axée sur l'accessibilité;
- la réalisation d'audits sur l'accessibilité dans de nombreux endroits. Les projets majeurs visant à améliorer l'accessibilité comprenaient la modernisation de rampes d'accès et l'installation ou la rénovation de salles de toilettes inclusives;
- le remplacement des tourniquets de sécurité à la place Manitoba Hydro par de nouvelles unités afin d'améliorer l'accès;

- la mise en place d'un modèle de signalisation qui sert à avertir le public en cas de défectuosité des caractéristiques d'accessibilité des bâtiments;
- la publication d'un lien sur le site externe de l'entreprise indiquant les caractéristiques d'accessibilité de plusieurs bâtiments;
- la mise en place d'un ensemble d'outils automatisés d'évaluation de l'accessibilité pour aider à cerner et à corriger les problèmes d'accessibilité du site Web externe de Manitoba Hydro;
- la possibilité pour les candidats à un emploi d'obtenir, sur demande, des mesures d'adaptation raisonnables à n'importe quelle étape du processus d'évaluation et de recrutement;
- La création de plans d'intervention d'urgence personnalisés pour les employés handicapés et d'un processus de communication, au personnel d'intervention d'urgence, des renseignements que ces plans contiennent, sous réserve de consentement des personnes concernées.

Barrières à l'accessibilité

Afin de mieux comprendre les barrières à l'accessibilité qui existent chez Manitoba Hydro, un processus a été mis en place pour recueillir les commentaires et suggestions du public par courriel, en personne ou par téléphone. Les renseignements sont consignés dans le registre des

demandes d'accessibilité. Des mesures ont été prises concernant la plupart des barrières indiquées par le public. D'autres barrières nécessitant une solution à plus long terme sont répertoriées dans notre plan d'accessibilité.

Voici quelques-unes des barrières repérées grâce à ce processus de rétroaction.:

Les barrières comportementales :

- grâce à la formation sur la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, le personnel de Manitoba Hydro est davantage sensibilisé et formé à la façon de s'adresser aux personnes handicapées et de communiquer avec elles, de prendre des mesures afin d'éliminer les barrières répertoriées, et de fournir des solutions de rechange raisonnables lorsque des barrières existent; des consultations internes sont offertes pour guider le personnel lorsqu'il s'agit de fournir des services à des clients ayant des besoins complexes en matière d'accessibilité et que les solutions de rechange proposées par Manitoba Hydro doivent être modifiées.

Les barrières physiques et architecturales :

- Manitoba Hydro améliore continuellement ses installations afin d'accroître l'accessibilité, par exemple en créant des entrées de bâtiment plus accessibles, en augmentant le nombre de places de stationnement accessibles et en adaptant les poignées de porte qui ne conviennent pas aux personnes ayant des problèmes de dextérité;

- création d'une salle de toilettes inclusive près des salles de conférence de la place Manitoba Hydro.

Les barrières qui bloquent la communication ou l'échange de :

- les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive rencontrent des difficultés de communication quand elles reçoivent de l'information sur nos biens et nos services

Les barrières technologiques :

- certains éléments du site Web externe de Manitoba Hydro ne sont pas entièrement accessibles pour les lecteurs d'écran, comme notre système de demande en ligne.

Les barrières systémiques :

- la signalisation d'orientation demeure problématique à la place Manitoba Hydro. Manitoba Hydro Place.

Partie 2 – Plan d'accessibilité

Énoncé d'engagement

Manitoba Hydro s'engage en faveur de l'accessibilité et est déterminée à répondre à tous les besoins et à prendre en compte toutes les capacités, de façon à respecter la dignité et à favoriser l'indépendance de chacun.

Manitoba Hydro croit à l'inclusion, reconnaît la valeur de la diversité et comprend combien il est important d'améliorer l'accessibilité et d'éliminer les barrières pour ses clients, son personnel et le public. Manitoba Hydro est déterminée à satisfaire aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

Plan d'accessibilité de Manitoba Hydro

Manitoba Hydro a intégré des mesures d'accessibilité à ses politiques, à ses procédures, à son programme de formation et à ses sites Web, et continuera d'intégrer de telles mesures, comme l'indique son plan d'accessibilité pluriannuel.

Plan d'accessibilité pluriannuel : 2023-2024

Accessibility Requirement	Outcomes
Exigence générale	
Politique d'accessibilité	
<ul style="list-style-type: none"> Examiner et mettre à jour, au besoin, la politique d'accessibilité et l'énoncé d'engagement de Manitoba Hydro. 	<ul style="list-style-type: none"> Transmettre un message clair et fournir une orientation globale concernant l'accessibilité au sein de l'entreprise.

Plan d'accessibilité pluriannuel

- Examiner et mettre à jour le plan tous les deux ans.
- Cerner les mesures et les priorités qui aideront Manitoba Hydro à devenir plus accessible.
- Sensibiliser le personnel à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et au plan d'accessibilité de Manitoba Hydro et obtenir son soutien à ces égards.
- Revoir régulièrement le plan d'accessibilité pour veiller à ce qu'il soit à jour compte tenu des pratiques et des technologies du moment.

Demandes d'accessibilité

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Fournir des documents dans un format accessible, sur demande.• Continuer de suivre de près la rétroaction des clients concernant la facilité du processus permettant de présenter une demande d'accessibilité.• Faire le suivi des demandes présentées par des particuliers dans le registre et prendre les mesures nécessaires. | <ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que les clients et le personnel puissent fournir et recevoir des commentaires sur les barrières et l'accessibilité au moyen d'un processus clair et accessible.• Fournir des renseignements et des communications dans des formats accessibles.• Effectuer un suivi des demandes d'accessibilité inscrites au registre et veiller à ce qu'on y réponde dans les meilleurs délais. |
|--|--|

Formation

- Assurer le suivi et la surveillance de l'achèvement de tous les cours sur la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.
- Examiner le contenu des modules de formation liés à la Loi et l'actualiser à mesure que de nouvelles normes connexes sont annoncées.
- Veiller à ce que le personnel soit formé au sujet des dispositions législatives et des normes liées à la Loi.
- Créer un processus permettant au personnel de donner son avis sur tous les modules liés à la Loi.
- Former le personnel afin qu'il puisse anticiper les barrières à l'accessibilité et prendre des mesures proactives, et lui apprendre à répondre aux demandes de mesure d'adaptation des clients.

Service à la clientèle

Plein accès aux biens et aux services

- Concevoir une formation sur mesure pour le personnel qui traite des demandes d'accessibilité complexes.
- S'appliquer à favoriser le plein accès aux biens et aux services.
- Créer des processus et des protocoles concernant les mesures d'adaptation à mettre en place lorsqu'on ne peut pas supprimer une barrière; élaborer ou fournir des solutions de rechange raisonnables.
- Améliorer le service à la clientèle offert aux particuliers victimes de barrières à l'obtention de biens et de services.
- Offrir un processus uniforme en matière de service à la clientèle aux particuliers qui présentent des demandes d'accessibilité.
- Fournir des mesures d'adaptation ou des solutions de rechange quand une barrière ne peut pas être supprimée dans des installations ou sur un lieu de travail.
- Concevoir un modèle de facture du client plus accessible.

Aide à la communication	
<ul style="list-style-type: none"> • Aider et consulter les clients qui se disent victimes d'une barrière en vue de répondre à leurs besoins. • Reconnaître et appuyer les clients qui ont recours à des dispositifs d'assistance, à des personnes de confiance ou à des animaux d'assistance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les clients obtiennent un accès égal et prompt aux renseignements ainsi qu'aux biens ou aux services. • Le personnel connaît les formats accessibles et les mesures à l'appui de la communication qui existent pour améliorer le service à la clientèle.
Activités publiques	
<ul style="list-style-type: none"> • Examiner et revoir les processus, les ressources ou les listes de vérification pour aider le personnel à garantir un accès raisonnable aux activités publiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les activités publiques sont accessibles pour tous les Manitobains.

Cadre bâti

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Envisager l'intégration de principes de conception visant un usage universel, sans barrières, lors de la modernisation de bâtiments ou de la conception de nouveaux bâtiments.• Réaliser des audits afin d'examiner l'état actuel des bâtiments par rapport aux codes et aux normes ayant trait à l'accessibilité | <ul style="list-style-type: none">• Améliorer l'accès physique des particuliers à divers bâtiments de Manitoba Hydro.• S'efforcer de concevoir des installations et des lieux de travail sans barrières.• Continuer à rénover les salles de toilettes inclusives accessibles et à en construire d'autres dans les bâtiments de Manitoba Hydro. |
|--|--|

Renseignements et communication

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Examiner le contenu du site Web externe et trouver des manières d'en améliorer l'accessibilité.• Élaborer tout le nouveau contenu du site Web conformément au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (version 2.1). | <ul style="list-style-type: none">• Améliorer l'accès aux renseignements de Manitoba Hydro sur le site Web externe de l'entreprise.• Les nouvelles initiatives technologiques tiendront compte de l'accessibilité dans la mesure du possible.• Ajouter le sous-titrage codé aux nouvelles vidéos sur le site Web externe de Manitoba Hydro, en anglais et en français. |
|--|--|

Emploi

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Créer des plans d'intervention d'urgence personnalisés pour les employés handicapés qui ont besoin d'aide. Après avoir obtenu le consentement des personnes concernées, élaborer un processus afin de communiquer les renseignements au personnel d'intervention d'urgence.• Poursuivre l'examen des programmes et des processus d'emploi en vue de répertorier ou de supprimer les barrières à l'emploi. t demander des mesures d'adaptation raisonnables pendant le processus de recrutement. | <ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que les employés handicapés qui ont besoin d'aide disposent de plans d'intervention d'urgence personnalisés.• Veiller à ce que le personnel d'intervention d'urgence ait accès aux plans d'intervention d'urgence, après avoir obtenu le consentement des personnes concernées.• Accroître les perspectives d'emploi pour les particuliers victimes de barrières.• Veiller à ce que les candidats soient au courant du processus de demande de mesures d'adaptation raisonnables durant le recrutement. |
|--|---|

Emploi

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que les nouveaux employés soient informés de nos politiques en matière de mesures d'adaptation dans le lieu de travail.• Revoir la politique sur les mesures d'adaptation raisonnables. | <ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que les nouveaux membres du personnel soient informés de nos politiques et processus en matière de mesures d'adaptation dans le lieu de travail. Veiller à ce que la politique sur les mesures d'adaptation raisonnables respecte les normes d'emploi. |
|---|---|