



## **Plan d'accessibilité pour Manitoba Hydro**

**janvier 2025 – décembre 2026**

Le présent plan souligne les progrès et les réalisations de Manitoba Hydro des années civiles 2023 et 2024. Il identifie les actions auxquelles Manitoba Hydro s'engage à entreprendre dans les années civiles 2025 et 2026.

**Note:** Contactez [Manitoba Hydro](#) si vous souhaitez obtenir ce document dans un format différent.

## **Table des matières**

<b>Aperçu des programmes et services .....</b>	<b>4</b>
<b>Énoncé d’engagement .....</b>	<b>4</b>
<b>Progrès et réalisations en matière d’accessibilité ..</b>	<b>4</b>
<b>Général.....</b>	<b>5</b>
<b>Service à la clientèle .....</b>	<b>6</b>
<b>Renseignements et communication.....</b>	<b>8</b>
<b>Emploi .....</b>	<b>9</b>
<b>Environnement bâti .....</b>	<b>9</b>
<b>Obstacles actuels à l’accessibilité.....</b>	<b>10</b>
<b>Général.....</b>	<b>11</b>
<b>Service à la clientèle .....</b>	<b>12</b>
<b>Renseignements et communication.....</b>	<b>12</b>
<b>Emploi .....</b>	<b>13</b>
<b>Environnement bâti .....</b>	<b>13</b>
<b>Plan pluriannuel d’accessibilité: 2025-2026.....</b>	<b>14</b>
<b>1 – Accessibilité Générale .....</b>	<b>14</b>
<b>2 – Service à la clientèle .....</b>	<b>19</b>
<b>3 – Renseignements et communication .....</b>	<b>22</b>

<b>4 – Emploi .....</b>	<b>24</b>
<b>5 – Environnement bâti .....</b>	<b>26</b>

## **Aperçu des programmes et services**

Manitoba Hydro est une corporation de la Couronne et l'un des plus grands services intégrés de distribution d'électricité et de gaz naturel au Canada. Nous fournissons et commercialisons des produits qui génèrent, transportent et distribuent de l'énergie à l'intérieur et à l'extérieur de la province.

## **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 (LAM).

## **Progrès et réalisations en matière d'accessibilité**

Plan d'accessibilité de Manitoba Hydro 2025-2026

Page 4 de 27

Manitoba Hydro continue à identifier, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Toutes les demandes du public sont enregistrées dans un registre des demandes d'accessibilité. Au cours des huit dernières années, la société a reçu 201 demandes de toute la province.

La rétroaction a permis d'éliminer les obstacles dans les domaines du service à la clientèle, de l'environnement bâti, du recrutement et des formats accessibles. À partir de ces informations, la société a pris diverses mesures pour intégrer l'accessibilité dans son organisation et sur son lieu de travail.

## **Général**

- Le Groupe de travail interfonctionnel sur l'accessibilité de Manitoba Hydro continue de veiller au respect des exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la Loi)*. Elle identifie les politiques, les programmes, les pratiques et les services susceptibles de créer des obstacles pour les employés, les clients et les membres du public handicapés.

- La procédure d’approvisionnement a été renforcée afin d’inclure les exigences standard de la Loi pour les contrats pertinents susceptibles d’interagir avec le public au nom de Manitoba Hydro.
- La page Web interne « Accessibilité à Manitoba Hydro » est régulièrement revue et mise à jour. Elle comprend de nombreuses ressources pour aider les employés à répondre à diverses demandes d’accessibilité qui touchent à toutes les normes.
- Un sondage sur l’accessibilité a été réalisé en 2024 auprès des employés et des organisations de personnes en situation de handicap. Les recommandations formulées à partir de ces données sont mentionnées dans le présent document.

## **Service à la clientèle**

- Les trois modules de formation en ligne sur l’accessibilité, la Loi, le Code des droits de la personne et la Norme d’accessibilité au service à la clientèle ont été mis à jour. Tous les employés et les membres du conseil d’administration de Manitoba Hydro sont tenus de suivre cette formation.

- Collaboration continue avec les clients et les membres du public, au cas par cas, pour répondre aux besoins individuels d'accessibilité dans les deux langues officielles.
- La Carte des pannes de courant en ligne, accessible aux clients sur leur ordinateur ou leur appareil mobile, est régulièrement mise à jour.
- Les avis numériques continuent d'être envoyés aux clients par courriel ou par messages textes afin d'aider à surmonter les obstacles potentiels liés au contact téléphonique et à la mobilité.
- Le portail de compte en ligne des clients et le portail de libre-service pour ordinateurs de bureau et les appareils mobiles sont surveillés pour détecter les obstacles à l'accessibilité. Il s'agit d'une plateforme numérique pour l'engagement et le service à la clientèle et d'une solution de rechange au contact téléphonique.
- L'aide à la lecture des compteurs est fournie gratuitement par un employé (ou un contractuel) de Manitoba Hydro aux clients handicapés dans les zones rurales (auto-lecture).
- Lorsqu'elle organise des événements publics, tels que des journées portes ouvertes, des ateliers ou des réunions sur la responsabilité publique, Manitoba

Hydro tient compte des besoins en matière d'accessibilité dans le processus de planification.

## **Renseignements et communication**

- En octobre 2024, un nouveau module de formation en ligne a été créé et lancé pour former les employés à la Norme en matière de renseignements et de communication accessibles. Tous les employés sont tenus de suivre cette formation d'ici à la fin mars 2025.
- À partir de novembre 2024, les clients et les employés pourront utiliser le même formulaire de rétroaction sur le site Web externe pour soumettre des demandes d'accessibilité.
- Le titre d'appel sur l'accessibilité avec une offre active a été mis à jour pour les documents et renvoie au registre d'accessibilité et au formulaire de rétroaction situés sur le site Web externe de Manitoba Hydro.
- Une nouvelle norme d'accessibilité a été créée pour guider les employés dans la création de communications d'entreprise, y compris numériques, et de documents.
- Des documents et des vidéos ont été créés pour les employés, afin de fournir des conseils sur l'accessibilité

des documents Word, PowerPoint, PDF, SharePoint et Excel.

- Des outils automatisés de test d'accessibilité sont utilisés pour aider à identifier et à atténuer les obstacles sur le site Web externe de Manitoba Hydro.

## **Emploi**

- La formation à la norme d'accessibilité pour l'emploi est requise pour tous les postes impliqués dans la supervision, l'embauche et les fonctions liées aux ressources humaines
- Manitoba Hydro informe les candidats que des mesures d'adaptation raisonnables sont disponibles sur demande pendant toutes les phases du processus d'évaluation et de recrutement.

## **Environnement bâti**

- Les caractéristiques d'accessibilité des bâtiments sont évaluées et mises à jour au besoin.
- Des vérifications de l'accessibilité ont été réalisées dans plusieurs bâtiments. Un nouveau gabarit de signalisation a été créé pour informer le public lorsque

les éléments accessibles du bâtiment ne fonctionnent pas.

## **Obstacles actuels à l'accessibilité**

Pour mieux comprendre les obstacles à l'accessibilité rencontrés à Manitoba Hydro, un processus a été créé pour recueillir les commentaires du public sur l'accessibilité par courriel, en personne ou par téléphone. Les renseignements sont consignés dans le registre d'accessibilité et sont régulièrement réexaminés.

En outre, une enquête a été créée et communiquée aux organisations de personnes en situation de handicap du Manitoba, ainsi qu'aux employés de Manitoba Hydro. Les résultats des enquêtes ont permis de formuler des recommandations qui ont été incluses dans le présent document.

La plupart des obstacles identifiés par le public ont été traités. Certains obstacles requièrent une solution à long terme, tandis que d'autres peuvent être traités dans un délai plus court. Ces deux éléments sont décrits dans la section ci-dessous et dans la section Plan d'accessibilité.

## Général

- Les offres de formation et d'éducation relatives à l'accessibilité des employés doivent être examinées et mises à jour si nécessaire. Réfléchir à la manière dont les personnes handicapées pourraient contribuer plus directement à l'examen.
- Examiner les processus d'engagement existants afin d'explorer les moyens d'accroître les possibilités d'engagement direct avec les personnes handicapées à l'interne et à l'externe pour contribuer à l'identification et à la réduction des obstacles.
- Élaborer un processus d'évaluation du rendement et de la conformité à la Norme en matière de renseignements et de communication accessibles, tant pour les communications externes que pour les communications internes. Ce processus devrait inclure, par exemple, l'utilisation de la langue des signes, de divers lecteurs d'écran et d'autres technologies.
- Des ressources supplémentaires devraient être ajoutées pour soutenir les programmes d'accessibilité, et en particulier pour aider à répondre aux exigences

provinciales de la nouvelle Norme en matière de renseignements et de communication accessibles.

## **Service à la clientèle**

- Les pratiques existantes en matière de communication d'informations urgentes et de situations d'urgence dans les environnements physiques et numériques devraient être examinées pour détecter les obstacles. Par exemple, nous devons réfléchir à l'endroit où l'on pourrait ajouter un support en langue des signes.

## **Renseignements et communication**

- Bien que Manitoba Hydro s'efforce régulièrement d'identifier et d'atténuer les obstacles, certains d'entre eux peuvent encore être rencontrés dans la communication de renseignements, en particulier pour les personnes souffrant de troubles de l'audition, de l'apprentissage ou de la vue.
- Certaines parties du site Web externe de Manitoba Hydro ne sont pas entièrement accessibles aux lecteurs d'écran et à d'autres technologies, comme le système de demande en ligne.

- Les options de communication existantes offertes par Manitoba Hydro dans les environnements de service à la clientèle physiques et numériques devraient être examinées. Il convient notamment d'examiner la manière dont ces options sont communiquées au public et aux clients, afin d'abaisser les obstacles de manière proactive. Il convient d'envisager des mécanismes tels que la traduction en temps réel des communications (CART), la langue des signes et le service de relais vidéo.

## **Emploi**

- Les procédures et processus de recrutement existants doivent être revus et les domaines d'amélioration doivent être identifiés.

## **Environnement bâti**

- Les panneaux d'orientation devraient être revus, car il existe encore des obstacles, en particulier à la Place Manitoba Hydro.
- Bien que Manitoba Hydro améliore continuellement ses installations pour les rendre plus accessibles, par exemple en créant des entrées de bâtiments plus

accessibles, en augmentant les possibilités de stationnement accessible, en modernisant les toilettes et en remplaçant les poignées de porte, des obstacles peuvent encore exister.

- Il convient de procéder à un examen des caractéristiques d'accessibilité des bâtiments par rapport au code du bâtiment et aux pratiques exemplaires. La liste des caractéristiques d'accessibilité des bâtiments doit être mise à jour et communiquée aux clients et aux employés.

## **Plan pluriannuel d'accessibilité: 2025-2026**

Manitoba Hydro a intégré et continuera d'intégrer l'accessibilité dans ses politiques, ses procédures, ses formations et ses sites Web, comme indiqué dans le Plan pluriannuel d'accessibilité.

### **1 – Accessibilité Générale**

#### **1A – Politique d'accessibilité**

- Examiner la politique d'accessibilité et l'énoncé d'engagement de Manitoba Hydro et les mettre à jour au besoin.

### **1A – Résultats attendus de la politique d'accessibilité**

- Fournir un message clair et une orientation générale sur l'accessibilité à Manitoba Hydro.

### **1B – Plan pluriannuel d'accessibilité**

- Examiner et mettre à jour le plan pluriannuel d'accessibilité tous les deux (2) ans.
- Examiner régulièrement le plan d'accessibilité pour s'assurer qu'il soit à jour avec les pratiques et les technologies actuelles.
- Demander aux organisations de personnes en situation de handicap du Manitoba et aux employés de donner leur avis sur l'accessibilité et s'efforcer d'accroître l'engagement direct des personnes handicapées.

### **1B – Résultats attendus du plan pluriannuel d'accessibilité**

- Identifier les actions et les priorités qui aideront Manitoba Hydro à devenir plus accessible.
- Sensibiliser les employés à la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et au Plan d'accessibilité d'Hydro-Manitoba, et obtenir leur soutien.

### **1C – Demandes d'accessibilité**

- Fournir l'offre active des demandes d'accessibilité dans les documents, les pages Web, etc.
- Fournir des documents dans un format différent sur demande.
- Continuer à suivre les rétroactions des clients, du public et des employés concernant la facilité d'utilisation pour signaler les demandes d'accessibilité.
- Surveiller les demandes d'accessibilité émanant des clients, du public et des employés et prendre les mesures qui s'imposent.

### **1C – Résultats attendus des demandes d'accessibilité**

- Veiller à ce que les clients, le public et les employés disposent d'un moyen clair et accessible pour signaler

et recevoir une rétroaction concernant les obstacles et l'accessibilité.

- Veiller à ce que les clients, le public et les employés puissent accéder aux documents, aux sites Web, etc., et identifier et atténuer régulièrement les obstacles.
- Suivre les demandes d'accessibilité dans un registre d'accessibilité de l'entreprise et veiller à ce que les demandes soient traitées en temps opportun.

## **1D – Formation**

- Suivre et contrôler toutes les formations requises en matière d'accessibilité pour les employés.
- Examiner les offres de formation et d'éducation relatives à l'accessibilité destinées aux employés et les mettre à jour si nécessaire (notamment lorsque les normes sont mises à jour ou que de nouvelles normes sont publiées).
- Prendre en compte l'examen et les recommandations des personnes handicapées comme un moyen d'améliorer la formation.
- Solliciter et examiner la rétroaction des employés sur tous les modules de formation à l'accessibilité.

## **1D – Résultats attendus de la formation**

- Veiller à ce que les employés soient formés à la législation et aux normes de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, et à ce que leurs commentaires permettent d'améliorer la formation.
- Les employés savent comment anticiper et atténuer à l'avance les obstacles à l'accessibilité et répondre aux demandes d'adaptation des clients.
- Veiller à ce que les employés aient accès aux offres de formation et d'éducation les plus récentes et les plus complètes.

## **1E – Soutien à l'accessibilité**

- Envisager d'ajouter des ressources supplémentaires pour apporter un soutien au respect des exigences provinciales en matière d'accessibilité physique et numérique, en particulier en ce qui concerne les exigences de la nouvelle Norme en matière de renseignements et de communication accessibles.

## **1E – Résultats attendus du soutien à l'accessibilité**

- Le renforcement du soutien aux employés permet d'identifier et d'atténuer les obstacles de manière continue.

## **1F – Engagement de la communauté**

- Examiner les processus d'engagement existants de Manitoba Hydro et envisager des moyens d'améliorer l'engagement direct des personnes handicapées sur divers aspects du programme d'accessibilité, y compris la formation et l'évaluation de l'accessibilité.

## **1F – Résultats attendus de l'engagement de la communauté**

- Un engagement bonifié permettra d'identifier et de réduire de manière proactive les obstacles à l'accessibilité pour le public et les employés. Cela permettra également d'améliorer la formation et l'engagement général auprès de la communauté des personnes handicapées.

## **2 – Service à la clientèle**

### **2A – Mesures sur les biens et services**

- Identifier et atténuer régulièrement les obstacles à l'accès aux biens et aux services.
- Maintenir à jour les processus et protocoles destinés aux employés concernant les mesures d'adaptation nécessaires lorsqu'un obstacle ne peut être éliminé, et élaborer ou fournir des solutions de rechange raisonnables.
- Incorporer des considérations d'accessibilité dans la refonte de la facture du client.

## **2A – Résultats attendus des mesures sur les biens et services**

- Le service à la clientèle est amélioré pour les membres du public et les clients confrontés à des obstacles à l'accès aux biens et aux services.
- Il existe une procédure cohérente de service à la clientèle pour les demandes d'accessibilité, pour les membres du public et les clients.
- Les factures des clients seront plus rapides et plus faciles à lire et comporteront moins d'obstacles pour les personnes handicapées.

## **2B – Soutiens à la communication**

- Assister et consulter les clients qui se déclarent handicapés par un obstacle pour répondre à leurs besoins.
- Reconnaître et soutenir les clients qui utilisent des appareils d'assistance, des personnes de confiance ou des animaux d'assistance.

## **2B – Résultats attendus des soutiens à la communication**

- Veiller à ce que les clients et les membres du public bénéficient d'un accès égal et rapide à l'information, aux biens ou aux services.

## **2C – Événements publics**

- Examiner et réviser les processus, les ressources et les listes de vérification à l'intention des employés afin de garantir une accessibilité raisonnable aux événements publics.

## **2C – Résultats attendus des événements publics**

- Les événements publics sont plus accessibles à tous les Manitobains.

## **2D – Urgence et informations urgentes**

- Examiner les pratiques existantes en matière de communication d'informations sur les situations d'urgence et d'urgence et éliminer les obstacles dans la mesure du possible.

## **2D – Résultats attendus des Urgence et informations urgentes**

- Les employés, les clients et le public reçoivent les informations importantes de la manière la plus appropriée à l'événement.
- Diminution de la responsabilité et augmentation de la sécurité pour les clients, le public et les employés.

## **3 – Renseignements et communication**

### **3A – Mesures de renseignements et communication**

- Examiner régulièrement le contenu du site Web externe et identifier les moyens d'en améliorer l'accessibilité.
- Au minimum, tout contenu du site Web doit être développé conforme à la version 2.1 du WCAG, niveau AA.
- Les nouvelles initiatives technologiques tiendront compte de l'accessibilité dans la mesure du possible.
- Examiner les options de communication existantes que Manitoba Hydro offre dans les environnements de service à la clientèle physiques et numériques. Examiner la manière dont ces options sont communiquées au public et aux clients. Considérez les mécanismes de traduction en temps réel des communications (CART), la langue des signes et le service de relais vidéo.
- Examiner les nouvelles vidéos avant de les publier sur le site Web externe de Manitoba Hydro et envisager l'ajout de sous-titres codés.
- Mettre à jour les gabarits et la police de caractère de Manitoba Hydro pour favoriser l'accessibilité.
- Évaluer le rendement et la conformité à la Norme en matière de renseignements et de communication accessibles, pour les communications externes et

internes, par le biais d'un programme de vérification pilote.

### **3A – Résultats attendus des mesures de renseignements et communication**

- Améliorer l'accès aux informations et aux vidéos de Manitoba Hydro sur les sites Web externes et réduire la nécessité de répondre aux commentaires en raison d'obstacles.
- D'autres obstacles seront identifiés et éliminés de manière proactive dans le cadre d'autres initiatives technologiques, telles que les gabarits de documents, les polices de caractères de l'entreprise, etc.
- Identifier et supprimer les obstacles de manière proactive en examinant les options de communication existantes. Cela pourrait permettre au public de mieux connaître les caractéristiques et les processus actuels en matière d'accessibilité.

## **4 – Emploi**

### **4A – Mesures en matière d'emploi**

- Le processus d'élaboration des plans individuels d'intervention en cas d'urgence sera affiné pour les employés handicapés.
- Élaborer un processus pour partager les informations des plans individuels d'intervention avec le personnel d'intervention d'urgence lorsque le consentement est donné.
- Examiner le processus et les procédures de recrutement existants tous les deux ans et étudier les domaines susceptibles d'être améliorés.
- Continuer à veiller à ce que les nouveaux employés soient informés de nos politiques en matière de mesures d'adaptation du lieu de travail.
- Réviser régulièrement la politique de mesures d'adaptation raisonnable et la mettre à jour si nécessaire.

#### **4A – Résultats attendus des mesures en matière d'emploi**

- Un plan individuel d'intervention en cas d'urgence est créé pour aider les employés handicapés qui en ont besoin en cas d'urgence.

- Les employés qui choisissent de partager leurs informations avec le personnel d'intervention d'urgence bénéficieront d'une sécurité accrue.
- Les politiques et processus d'adaptation peuvent accroître l'engagement, le maintien, l'indépendance et la satisfaction professionnelle des employés.

## **5 – Environnement bâti**

### **5A – Mesures en matière d'environnement bâti**

- Envisager d'intégrer les principes de la conception universelle et de l'absence d'obstacles lors de la modernisation des bâtiments actuels et de la conception de nouveaux bâtiments.
- Mener un examen des caractéristiques d'accessibilité des bâtiments en fonction du code du bâtiment et des pratiques exemplaires. S'efforcer d'intégrer la rétroaction directe des personnes handicapées dans l'examen. Mettre à jour les dispositifs d'accessibilité des bâtiments pour les canaux de communication avec les clients et les employés.

- Poursuivre la rénovation et la création de nouvelles salles de toilettes universelles accessibles dans les bâtiments de Manitoba Hydro.

## **5A – Résultats attendus des mesures en matière d’environnement bâti**

- Amélioration de l’accès physique du public, des clients et des employés aux bâtiments de Manitoba Hydro.
- Poursuivre la rénovation et la création de nouvelles salles de toilettes universelles accessibles dans les bâtiments de Manitoba Hydro.
- Une meilleure communication sur les caractéristiques d’accessibilité des bâtiments aidera les utilisateurs à savoir à l’avance quelles sont les caractéristiques d’accessibilité présentes, afin qu’ils puissent planifier à l’avance. Cela garantit une meilleure expérience pour l’utilisateur, plus d’indépendance et moins de frustration.