

# **LA CORPORATION DU CANTON HAWKESBURY EST**

## **PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ 2020-2025**

**Date d'entrée en vigueur:** Décembre 9, 2019

**Règlement 2019-101**

**Schédule "A"**

**Résolution: 2019-387**

## Table des matières

Plan d'accessibilité pluriannuel 2020-2025 .....	3
Déclaration d'engagement .....	3
1. Formation.....	3
2. Achats.....	3
3. Information et communication.....	3
4. Définition des termes.....	3
5. Pratiques et procédures.....	5
6. Processus de rétroaction .....	5
7. Perturbation de services.....	6
8. Forme des documents .....	7
9. La formation.....	7
10. Appareils ou dispositifs personnels .....	8
Annexe A .....	10
Exemple n°1 – Avis public d'interruption de services.....	10
Exemple n°2 – Avis public d'interruption de services.....	10
Annexe B .....	11
Exemple n°1 – Demande de formulaire de rétroaction.....	11
Exemple n°2 – Demande de formulaire de rétroaction.....	11

# Plan d'accessibilité pluriannuel 2020-2025

## Déclaration d'engagement

La municipalité de Hawkesbury Est s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation des personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance.

Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun. Nous le ferons en prévenant et en retirant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences d'accessibilité en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

### 1. Formation

Nous nous engageons à former le personnel et les bénévoles sur les lois d'accessibilité et les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui se rapportent aux personnes handicapées de l'Ontario. Nous formerons nos employés et les bénévoles sur l'accessibilité vis-à-vis leurs rôles spécifiques.

### 2. Achats

Nous incorporerons les critères d'accessibilité dans nos achats d'équipement, les services ou les installations, y compris les kiosques libre-service. Si ce n'est pas possible et/ou pratique de le faire, nous fournirons une explication sur demande.

### 3. Information et communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des informations sur notre organisation et nos services, y compris les informations de sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des supports de communication.

Nous rencontrerons aussi les lignes directrices pour l'accessibilité sur le Web (WCAG) 2.0 niveau AA, conformément à Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

### 4. Définition des termes

4.1. « Personne handicapée » Dans le cadre de la présente politique et selon les termes de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, un handicap se définit comme suit :

4.1.1. Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience

auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;

- 4.1.2. Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 4.1.3. Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- 4.1.4. Un trouble mental;
- 4.1.5. Une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

4.2. « **Animal d'assistance** » Selon la définition de la présente politique, un animal d'assistance est :

- 4.2.1. Un « chien-guide » tel que décrit dans la section 1 de la Loi sur les droits des aveugles;
- 4.2.2. Un « animal d'assistance » selon la présente politique est l'animal qui accompagne la personne handicapée;
- 4.2.3. Tout animal qui, hors de tout doute, sert d'animal d'assistance à la personne handicapée, ou
- 4.2.4. Si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant son besoin d'un animal d'assistance pour des raisons reliées à son handicap.

4.3. « **Personne de soutien** » Dans le cadre de la présente politique, relativement à une personne handicapée, une « personne de soutien » se définit comme étant celle qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, dans ses déplacements, lui prodiguer des soins personnels, une assistance médicale ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

## 5. Pratiques et procédures

L'établissement des pratiques et procédures va prendre en considération ce qui suit afin d'accommoder les personnes handicapées :

- 5.1. On tiendra compte du handicap de la personne dans toute communication.
- 5.2. Les personnes suivantes qui sont en contact direct avec le public recevront une formation particulière : les employés, les bénévoles, les contractuels de même que les personnes qui

participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la fourniture des biens et services de la Municipalité.

- 5.3. Les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance auront accès aux locaux et autres endroits habituellement ouverts au public que possède ou gère La Municipalité, à moins que la loi ne défende la présence d'animaux en ces lieux.
- 5.4. La personne d'assistance qui accompagne une personne handicapée aura, elle aussi, accès aux locaux et lieux habituellement ouverts au public.
- 5.5. Advenant qu'il y ait des frais d'entrée ou autres dans ses locaux ou endroits publics, la municipalité verra à informer à l'avance du montant à déboursier, la personne qui se doit d'être accompagnée d'une personne d'assistance.
- 5.6. La municipalité de Hawkesbury Est verra à informer les personnes handicapées des perturbations temporaires de ses installations ou de ses services sur lesquels elles se fient.
- 5.7. La municipalité de Hawkesbury Est va mettre en place un système de rétroaction qui permettra aux citoyens de communiquer leurs observations quant à la disponibilité des biens et services offerts par la municipalité.
- 5.8. La municipalité de Hawkesbury Est tiendra compte du fait que certaines personnes handicapées préfèrent utiliser leur propre appareil ou dispositif pour obtenir les biens ou services qu'elle offre, de les utiliser ou d'en tirer profit.

## **6. Processus de rétroaction**

- 6.1. Lorsqu'une personne souhaite porter plainte au sujet des biens et services qu'elle a reçus (ou non), celle-ci peut acheminer sa plainte ou ses commentaires à la municipalité de Hawkesbury Est, selon l'une des façons suivantes :
  - 6.1.1. Remplir le formulaire de rétroaction disponible sur site Web de la municipalité de Hawkesbury Est à l'adresse suivante [www.Hawkesburyest.ca](http://www.Hawkesburyest.ca) ;
  - 6.1.2. Faire part de la nature des commentaires ou de la plainte par courriel à l'adresse suivante [hvilleneuve@easthawkesbury.ca](mailto:hvilleneuve@easthawkesbury.ca);
  - 6.1.3. Contacter la coordonnatrice de l'accessibilité par téléphone : 613-674-2170, poste 1010, ou par courrier à l'adresse suivante : Hemi Villeneuve, Municipalité de Hawkesbury Est, 5151, ch. Concession 14, St-Eugene, Ontario K0B1P0.

- 6.1.4.** Téléphoner le directeur ou au sous-directeur du département des biens et services pour lesquels il y a plainte ou commentaire;
- 6.1.5.** Se présenter au bureau du directeur ou sous-directeur du département des biens et services pour lesquels il y a plainte ou commentaire;
- 6.2.** Quel que soit le moyen choisi par la personne qui achemine un commentaire ou une plainte portant sur les biens et services, cette personne recevra une réponse, par ce même moyen, à l'intérieur de 30 jours.
- 6.3.** Toute plainte ou tout commentaire jugé pertinent portant sur l'accessibilité des biens et services peut être acheminé au Comité consultatif sur l'accessibilité de la municipalité de Hawkesbury Est, où l'on décidera des moyens à prendre pour remédier à la situation;
- 6.4.** Si aucune entente ne semble possible entre le plaignant et le directeur (ou sous-directeur) du département, le cas sera acheminé à la directrice générale pour remédier à la situation.
- 6.5.** Si la directrice générale ne peut en arriver à une entente avec le plaignant, celui-ci pourra présenter sa plainte au Conseil, qui se prononcera de façon définitive.

## **7. Perturbation de services**

- 7.1.** S'il y a perturbation, partielle ou totale, des installations ou des services particuliers offerts aux personnes handicapées (ex. ascenseurs), qui se fient sur ces services ou installations de la municipalité de Hawkesbury Est, et advenant que cette perturbation soit prévue, la municipalité verra à en informer la population, le cas échéant.
- 7.2.** L'avis de perturbation doit indiquer les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les informations portant sur les installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.
- 7.3.** L'avis de perturbation devra être affiché, dans un endroit bien en vue, dans les locaux qui sont gérés ou qui appartiennent à la municipalité de Hawkesbury Est, ainsi que sur son site web : [www.Hawkesburyest.ca](http://www.Hawkesburyest.ca) . S'il est jugé pertinent et que le temps le permet, l'avis de la perturbation sera aussi affiché dans les journaux locaux.
- 7.4.** S'il est prévu qu'il y aura une interruption temporaire de service du site Web, un avis annonçant l'interruption de ce service sera affiché dès que possible et suivant la façon de faire tel qu'expliquée à la section 7.3.
- 7.5.** Si la perturbation ou l'interruption de services n'est pas planifiée, un avis sera émis le plus tôt possible et selon la façon de faire tel qu'expliquée à la section 7.3.

## **8. Forme des documents**

- 8.1.** Si une personne handicapée demande à la municipalité de Hawkesbury Est de lui fournir une copie d'un document, la municipalité verra à lui fournir ladite copie ou l'information qu'elle contient dans une forme, qui tient compte du handicap de la personne.
- 8.2.** Les documents rédigés par la municipalité ou imprimés au nom de la municipalité de Hawkesbury Est devront contenir la mention : « formes alternatives disponibles sur demande » et inclure l'information nécessaire pour se les procurer.
- 8.3.** La municipalité de Hawkesbury Est communiquera avec la personne qui demande un document afin de déterminer quelles formes alternatives de documents sont disponibles selon les termes de cette politique.
- 8.4.** Le temps nécessaire à transformer ou livrer le document demandé peut varier pour les raisons suivantes : la forme choisie, ses dimensions, la complexité de la tâche, la provenance des documents ou le nombre de copies. Les documents seront remis dans les plus brefs délais selon les facteurs mentionnés ci-haut.
- 8.5.** La transformation d'un document devra être faite à l'interne dans la mesure du possible. Lorsqu'une personne demande un document municipal ou une partie de document sous une forme alternative, c'est au département d'où provient le document à couvrir les frais de transformation, le matériel ainsi que sa distribution, et non pas à la personne qui en fait la demande.
- 8.6.** Tout document, lorsqu'il est possible de l'imprimer à l'interne, doit adhérer aux normes d'impression et de communication de la CNIB et autres politiques qui s'y rattachent.

## **9. La formation**

Selon la politique d'accessibilité, la municipalité veillera à ce que les employés reçoivent une formation au sujet de la fourniture des biens et services aux personnes handicapées. Cette formation s'adresse aux employés qui interagissent avec les membres du public ou aux parties tierces travaillant au nom de la municipalité, de même qu'aux personnes qui participent à l'élaboration de ses politiques, pratiques et procédures. La formation doit commencer dès que possible après que les fonctions concernées soient assignées.

- 9.1.** La municipalité de Hawkesbury Est verra à s'assurer d'offrir aux personnes suivantes une formation au sujet de la fourniture de ses biens et services aux personnes handicapées :
- 9.1.1.** Toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de la municipalité, qu'il s'agisse d'employés, de bénévoles ou autres.

- 9.1.2. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la municipalité régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers.
- 9.2. La formation devra comporter un examen des objets de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la présente politique ainsi que des instructions sur :
- 9.2.1. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps selon la présente politique, ses pratiques et ses procédures.
- 9.2.2. La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil, un dispositif, ou qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, ou encore d'une personne de soutien, selon la présente politique, ses pratiques et ses procédures.
- 9.2.3. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux ou lieux de la municipalité et qui peuvent faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.
- 9.2.4. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de la municipalité.

## **10. Appareils ou dispositifs personnels**

- 10.1. La municipalité de Hawkesbury Est comprend que certaines personnes handicapées préfèrent utiliser leur propre appareil ou dispositif pour obtenir des biens ou des services, les utiliser ou en tirer profit.
- 10.2. Advenant que la personne handicapée ne puisse avoir accès aux biens ou services qu'offre la municipalité de Hawkesbury Est en utilisant son propre appareil ou dispositif, la municipalité verra à :
- 10.2.1. Évaluer si le bien ou le service demandé est accessible ou non;
- 10.2.2. Prévoir et rendre disponibles d'autres moyens qui répondent aux besoins de la personne;
- 10.2.3. Informer la personne handicapée qu'il existe d'autres moyens d'avoir accès aux biens et services qu'elle demande et lui laisser savoir comment y avoir accès, qu'il s'agisse d'une situation temporaire ou permanente.



## **Annexe A**

### **Exemple n<sup>o</sup>1 – Avis public d’interruption de services**

#### Message aux utilisateurs des ascenseurs

Les ascenseurs du côté est seront hors service du 1er au 15 avril pour des raisons d’entretien de routine. Pour vous rendre au second étage, veuillez utiliser l’ascenseur situé sur le côté ouest de l’édifice. Nous sommes désolés des inconforts que cette situation puisse occasionner. Pour plus d’information, prière de composer le : (numéro de téléphone).

Merci

La Direction

---

### **Exemple n<sup>o</sup>2 – Avis public d’interruption de services**

#### Message aux utilisateurs des toilettes

La toilette réservée aux personnes à mobilité restreinte est présentement hors d’usage en raison du bris d’une conduite d’eau. Le rétablissement du service est prévu demain. D’ici là, vous pouvez utiliser la toilette de l’édifice avoisinante au 233 rue Main. Nous sommes désolés des inconforts que cette situation puisse occasionner.

Merci

La Direction

## **Annexe B**

### **Exemple n<sup>o</sup>1 – Demande de formulaire de rétroaction**

Message à notre clientèle

Nous travaillons présentement à l'amélioration de nos services aux personnes handicapées. Nous apprécierions recevoir vos commentaires, vos questions et vos suggestions quant aux installations nécessaires dans nos édifices pour mieux desservir les personnes handicapées. Prière de communiquer avec le service de la réception, en personne, par courrier, par téléphone (numéro de téléphone) ou par courriel (adresse courriel) pour nous faire part de vos commentaires.

Merci

La Direction

---

### **Exemple n<sup>o</sup>2 – Demande de formulaire de rétroaction**

Message à notre clientèle

Nous travaillons présentement à l'amélioration de nos services aux personnes handicapées. Il nous ferait plaisir d'entendre (numéro de téléphone) ou de lire vos commentaires (adresse courriel) et par le fait même demander une copie, si désirée, de notre politique sur l'accessibilité ».

Merci

La Direction