



Commission des parcs du Saint-Laurent
Plan pluriannuel d'accessibilité
2021 à 2026

Table des matières

Engagement de la CPSL en matière d’accessibilité	2
Réalisations passées pour éliminer et empêcher les obstacles	3
Services à la clientèle	3
Information et communications	3
Rétroaction accessible, médias substitués et aides aux communications	3
Réunions accessibles	4
Contenu Web	5
Situations d’urgence et mesures de sécurité publique	5
Activités de formation	5
Pratiques d’emploi	5
Approvisionnement	7
Bornes interactives	7
Conception des espaces publics	7
Stratégies et mesures envisagées pour l’avenir (2022-2026)	8
Conclusion	11
Commentaires et suggestions	11

Engagement de la CPSL en matière d'accessibilité

En tant qu'organisme à vocation touristique relevant du ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport de l'Ontario, la Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL) génère des recettes dans le secteur touristique. Elle propose diverses offres culturelles, éducatives et récréatives aux résidents et aux visiteurs de la province par la présentation et l'interprétation d'attractions à caractère historique ainsi que par l'aménagement et l'exploitation de parcs, de terrains de camping, de promenades pittoresques et d'aires de loisirs.

Résolue à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance, la CPSL croit en l'intégration et en l'égalité des chances. Aussi s'efforce-t-elle de répondre aux besoins des personnes handicapées tout en offrant un excellent service à la clientèle et en aidant tous les membres de son personnel à réaliser leur plein potentiel.

La CPSL veille à ce que ses politiques, ses procédures et ses pratiques soient conformes aux objectifs fixés en matière d'accessibilité et aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La CPSL a élaboré son plan en s'appuyant sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario (FPO), son propre énoncé de politique sur les services à la clientèle, les directives et politiques nouvelles et actualisées de la FPO, qui renforcent les critères d'accessibilité et les intègrent aux pratiques opérationnelles, ainsi que la déclaration d'engagement de la FPO.

Telle est la déclaration d'engagement de la FPO en faveur de l'accessibilité :

« La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons. »

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de la CPSL se veut un document vivant qui constituera une feuille de route pour éliminer les obstacles à l'accessibilité et faciliter la conformité aux dispositions législatives. Cette version actualisée (2021-2026) présente les réalisations en matière d'accessibilité à ce jour ainsi que les stratégies et les mesures à adopter pour l'avenir.

Réalisations passées pour éliminer et empêcher les obstacles

Services à la clientèle

Depuis la mise en œuvre de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (norme ASC) en vertu de la LAPHO en 2010, la CPSL s'assure de respecter ses obligations envers celle-ci, notamment par des formations du personnel lors de séances d'orientation annuelles, en personne, ou dans le contexte de cours en ligne. Elle a réaffirmé sur son site Web son engagement à fournir un service à la clientèle respectueux de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Elle y indique la nature des biens et services fournis, y précise les règles relatives aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien, et y explique comment sont traitées les interruptions temporaires de service, la formation du personnel et la rétroaction de la clientèle.

Information et communications

Rétroaction accessible, médias substitués et aides aux communications

La CPSL met tout en œuvre pour répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communications. Elle a pris différentes mesures pour assurer la conformité à cette norme, entre autres :

- la révision des mécanismes de rétroaction afin de garantir la capacité de recevoir des commentaires des invités, des employés et des membres du public handicapés, et d'y répondre, de plusieurs manières – y compris l'utilisation du courrier électronique et des sondages en ligne, qui, sur demande, seront fournis dans des formats accessibles;
- la production d'éléments d'information accessibles sur demande, de façon à répondre sans tarder aux besoins exprimés.

Fidèle à son engagement à s'améliorer, à rester à l'écoute des besoins de sa clientèle et à offrir des possibilités récréatives, touristiques, culturelles et éducatives à tous, quelles que soient les capacités, la CPSL continue de préparer chaque année une programmation accessible (voir les précisions ci-dessous).

- Dans les bâtiments historiques comportant un étage non accessible, des tablettes sont offertes pour permettre aux personnes qui le demandent de faire une visite visuelle, tout en entendant des interprètes en costume.
- Des plans des sites contenant des descriptions détaillées des bâtiments en plusieurs langues, y compris en braille, sont fournis à Upper Canada Village.
- Des visites guidées spéciales sont proposées à Upper Canada Village, entre autres une visite tactile pour les personnes malvoyantes. Il est possible de les adapter pour répondre à divers besoins.

- Le personnel du Pénitencier de Kingston est formé pour organiser des visites adaptées aux personnes malvoyantes et malentendantes, et il dispose des outils nécessaires à cette fin.
- Les personnes autistes ou atteintes d'un trouble du traitement sensoriel se voient offrir des expériences d'apprentissage dans un environnement adapté, décontracté et accueillant le dimanche matin à Upper Canada Village. Ces matinées d'adaptation sensorielle comportent des suggestions d'horaires, d'itinéraires et d'espaces tranquilles, en plus de proposer des activités touche-à-tout et des interactions sociales tout en douceur avec les interprètes du Village.
- Lors des « dimanches sensoriels » au Fort Henry, des salles de repos sont aménagées avec une tente de camping, des couvertures de laine et une boîte de caserne contenant divers objets historiques. Ces salles sont offertes à la fois dans la batterie avancée et au fort en contrebas pour les visiteurs qui ont besoin d'un espace calme et fermé. Garrison Gauntlet (défi de la garnison) est un lieu aménagé afin de permettre aux enfants et aux parents de participer à une série de stations conçues pour un apprentissage interactif et sensoriel. Une visite sensorielle de 30 minutes est également proposée. Des stations tactiles en jalonnent tout le parcours.
- Upper Canada Village et le lieu historique national du Canada du Fort-Henry sont reconnus comme des lieux amis des personnes atteintes de démence par la Société Alzheimer de l'Ontario.
- Avant le lancement d'événements ou d'autres programmes, les sites historiques font l'objet d'une inspection de l'accessibilité afin de repérer d'éventuels obstacles, dangers ou éléments inaccessibles, et de procéder aux ajustements nécessaires.

Réunions accessibles

Lors de l'accueil d'événements, la CPSL s'assure de l'accessibilité des lieux et des installations aux personnes handicapées, et veille à ce que celles-ci puissent obtenir sur demande des appareils ou accessoires fonctionnels leur permettant de profiter pleinement du contenu et des échanges. Pour mieux répondre aux divers besoins des personnes handicapées, la CPSL fait en sorte que les invitations aux réunions et les formulaires d'inscription leur permettent de préciser toute aide à l'accessibilité dont elles pourraient avoir besoin. Le sous-titrage en temps réel des réunions Microsoft Teams peut être activé.

Contenu Web

La CPSL a lancé son site Web nouvellement remanié, au www.parks.on.ca/fr/, en mars 2022. Ce site a été conçu et construit pour être conforme aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG 2.0), au niveau AA.

Situations d'urgence et mesures de sécurité publique

La CPSL s'est engagée à fournir publiquement aux personnes qui en font la demande de l'information sur d'éventuelles situations d'urgence, et ce, dans un format accessible. Elle veille à déterminer au cas par cas et en temps opportun les mesures qu'elle peut prendre pour répondre aux besoins des personnes qui visitent ses sites. L'information relative à ces mesures est affichée sur son site Web.

Activités de formation

Toutes les recrues reçoivent une formation sur la prestation de services accessibles à la clientèle dans le cadre du programme d'intégration et de formation des nouveaux employés. C'est l'occasion de se familiariser avec les dispositions législatives sur l'accessibilité et le *Code des droits de la personne* sous l'angle des personnes handicapées. Tant les méthodes formelles qu'informelles peuvent être utilisées pour cette formation. Une méthode informelle fait appel, par exemple, aux communiqués par courriel, aux réunions du personnel ou aux déjeuners-causeries. La CPSL n'hésite pas, si besoin est, à mettre sur pied une formation sur mesure, adaptée aux responsabilités des membres du personnel et des bénévoles (voir les précisions ci-dessous).

Une formation spécialisée a été dispensée au personnel des sites historiques (Upper Canada Village, Fort Henry et Pénitencier de Kingston) pour appuyer les programmes d'histoire accessible et les dimanches sensoriels adaptés aux TSA. En permanence, divers sites de la CPSL participent à des formations dispensées par des organismes comme l'INCA, la Société canadienne de l'ouïe, la Société Alzheimer de l'Ontario et Autisme Ontario. En plus d'approfondir les connaissances de nombreux employés, ces formations fournissent les outils nécessaires au renforcement des compétences.

Pratiques d'emploi

Conformément au mandat de la FPO, la CPSL est résolue à appliquer des pratiques d'emploi inclusives et accessibles. Elle a pris diverses mesures pour s'assurer d'atteindre son objectif à cet égard, entre autres :

- Les offres d'emploi sont rédigées dans un langage clair et simple. Elles sont disponibles sur demande dans des formats accessibles et comportent des renseignements sur la façon d'obtenir des mesures d'adaptation ou d'assistance.

- Les personnes ayant besoin d'une mesure d'adaptation particulière pour participer au processus d'évaluation (entretien, évaluation) sont invitées à discuter de leurs besoins avec le service des ressources humaines.
- En 2021, les pratiques de recrutement de la CPSL ont été examinées par un tiers pour en évaluer le caractère inclusif. Les recommandations formulées à la suite de cet examen ont été appliquées en 2022.
- Les personnes dont la candidature a été retenue sont désormais informées de notre politique en matière d'adaptation dans leur lettre d'emploi.
- La CPSL adhère aux politiques et aux pratiques exemplaires de la FPO en matière de mesures d'adaptation pour le travail. Des processus rigoureux sont en place afin d'élaborer des plans individualisés pour toute personne ayant besoin d'une mesure d'adaptation pour continuer d'exercer son travail et de mettre en place des stratégies de retour des membres du personnel en arrêt de travail temporaire en raison d'une incapacité.
- Au cours du processus de gestion du rendement, de perfectionnement et d'avancement professionnels, on peut recourir à des formats accessibles (gros caractères, langage des signes, etc.) pour rendre l'information accessible à certains membres du personnel.
- Des mesures d'adaptation sur demande sont proposées aux personnes ayant des besoins particuliers chaque fois que sont offertes des possibilités de développement de carrière, de réaffectation de poste et de planification de la relève.

Les gestionnaires et responsables de la supervision ont été formés en ce qui a trait à la politique de prévention des obstacles à l'emploi, à la politique sur les mesures d'adaptation des emplois visant les personnes handicapées et à la politique en matière d'emploi de la FPO qui, toutes, intègrent les objectifs de la LAPHO.

Les renseignements sur les milieux de travail sont disponibles, sur demande, dans des formats accessibles aux personnes handicapées. Ces dernières sont consultées pour déterminer le format ou la forme d'assistance qui conviendrait le mieux.

Les politiques organisationnelles permettant aux personnes handicapées de participer au milieu de travail de façon égalitaire sont communiquées à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux recrues.

La CPSL a fait savoir à son équipe qu'elle est prête à collaborer avec toute personne ayant des besoins particuliers pour déterminer des mesures d'adaptation à prendre advenant une situation d'urgence au travail. Le service des ressources humaines épaulera les gestionnaires et le personnel dans la création d'un plan individualisé d'intervention en cas d'urgence pour garantir la sécurité d'une personne handicapée au service de la CPSL. Ce plan indiquera le type d'assistance requis par la personne selon

la nature de son handicap. Chaque année, la CPSL rappelle au personnel que des mesures sont en place pour porter assistance aux personnes handicapées en cas d'urgence.

Approvisionnement

La CPSL suit les politiques et procédures d'achat de la FPO. Les directives, lignes directrices et outils en matière d'approvisionnement ont été mis à jour pour répondre aux nouvelles normes d'accessibilité. Le processus d'approvisionnement tient désormais compte de l'accessibilité, et la CPSL suit cette approche. Le cas échéant, elle veille à préciser les critères d'accessibilité à respecter et fournit des lignes directrices pour l'évaluation des propositions par rapport à ces critères.

Bornes interactives

Les visiteurs trouveront au Centre de découverte d'Upper Canada Village des expositions interactives qui racontent l'histoire du Canada que chaque attraction recèle. Ces expositions comportent des bornes interactives conçues pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Celles-ci se caractérisent par la présence d'écrans tactiles et d'équipements à commande vocale. Accessibles aux fauteuils roulants, elles indiquent clairement les secteurs où il est possible d'avancer sans entraves. Ces bornes existent également au Fort Henry sur le site de l'exposition *Étrangers ennemis – L'internement au Canada, 1914-1920*. Conçues pour être accessibles aux personnes en fauteuil roulant, elles offrent une expérience interactive.

Conception des espaces publics

Toutes les organisations du secteur public sont tenues de créer des espaces extérieurs publics accessibles ou de les réaménager à cette fin. Les invités, le personnel et les visiteurs doivent pouvoir se déplacer librement, sans obstacle, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de nos installations. La CPSL veille à ce que les normes de conception des espaces publics soient respectées lors de la construction de nouveaux bâtiments ou de modifications importantes des installations existantes.

La CPSL a adopté des procédures d'entretien préventif ainsi que des mesures d'urgence intégrant les éléments accessibles des espaces publics.

De nombreux événements spéciaux de la CPSL se déroulent en plein air. Privilégiant une approche proactive de l'accessibilité, le personnel de la CPSL effectue des visites pour évaluer la sécurité et l'accessibilité des lieux avant et pendant les événements, en plus d'assurer un suivi. Les améliorations de l'accessibilité font aussi partie intégrante des évaluations que la CPSL fait de ses immobilisations. Ainsi, des mesures peuvent être prises pour résoudre les problèmes relevés lors de ce processus.

À ce jour, les éléments et programmes accessibles suivants sont proposés à la CPSL :

- Le rez-de-chaussée de tous les bâtiments d'Upper Canada Village est équipé de rampes d'accès. Des tablettes sont aussi mises à la disposition des visiteurs pour leur permettre de voir les aires non accessibles.
- Upper Canada Village offre des promenades en calèche et en train miniature qui sont accessibles en fauteuil roulant.
- La terrasse du Battery Bistro et les espaces de location du lieu historique national du Fort-Henry sont accessibles.
- Des fauteuils roulants conçus pour les terrains extérieurs peuvent être prêtés dans tous les sites historiques.
- Les personnes de soutien sont admises gratuitement.
- Des soirées d'accessibilité sont proposées à Upper Canada Village pendant l'événement d'automne Pumpkinferno et l'événement d'hiver Village en lumières à certaines dates afin que les personnes ne pouvant parcourir à pied le site aient la chance de le faire en voiture. Le Fort Henry offre également de telles options pendant son événement Pumpkinferno. Son équipe tentera d'élargir ces options au cours des prochaines saisons.
- De nouvelles toilettes non genrées ont été aménagées au Fort Henry.
- Le lieu historique national du Fort Henry a introduit des navettes d'accessibilité en 2019 pour des événements organisés en soirée, comme les cérémonies du crépuscule, Cadence et Tattoo. Cette initiative, qui résulte de la rétroaction de la clientèle, a reçu un accueil très positif. La navette transporte les visiteurs du parc de stationnement principal jusqu'à leurs places dans le fort en contrebas, puis les ramène au point de départ à la fin du spectacle.
- Le Fort Henry continue de progresser vers une accessibilité accrue pour tous, notamment en facilitant les transitions entre les salles et en améliorant l'accès aux appareils de mobilité assistée. De plus, les toilettes existantes sont en train d'être rénovées pour les rendre entièrement accessibles.

Stratégies et mesures envisagées pour l'avenir (2022-2026)

Figurent ci-dessous des projets, des améliorations ou des programmes que la CPSL a l'intention de mettre en œuvre tout au long de la durée de ce plan.

Services à la clientèle

La CPSL continuera de fournir un service à la clientèle respectueux de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées, conformément aux pratiques exemplaires et aux normes de la fonction publique de l'Ontario.

Les nouveaux membres de son personnel recevront une formation obligatoire sur l'accessibilité dans le cadre du processus d'accueil établi.

Les partenariats avec des organismes comme l'INCA, la Société canadienne de l'ouïe, la Société Alzheimer de l'Ontario et Autisme Ontario se poursuivront. Ils permettront au personnel d'acquérir les compétences nécessaires pour offrir une programmation améliorée.

Information et communications

La CPSL continuera de fournir de l'information en optant pour des approches qui sont accessibles aux personnes handicapées.

Le site Web de la CPSL, conforme aux directives WCAG 2.0 (niveau AA), a été développé dans une optique d'accessibilité.

Les principaux rapports publiés continueront de l'être dans des formats accessibles.

Pratiques d'emploi

Les recommandations découlant de l'examen des pratiques d'embauche inclusives seront intégrées aux outils de recrutement.

La CPSL continuera de suivre les politiques et les procédures de la FPO en ce qui concerne les pratiques d'emploi inclusives et accessibles, lesquelles couvrent le recrutement, la gestion du rendement et les mesures d'adaptation pour les employés.

Approvisionnement

La CPSL continuera de suivre les procédures de la FPO en matière d'approvisionnement, tout en veillant à l'application des critères pertinents.

Conception des espaces publics

Les projets suivants devraient commencer en 2022 :

- Le Fort Henry installera un ascenseur pour améliorer l'accessibilité aux expositions du Musée au niveau du balcon lors des programmations de soirée et de nuitée d'ici l'été 2022.
- La plage de Mille Roches entreprend des travaux de conception en vue d'un réaménagement imminent, qui comprendra des sentiers reliant des éléments accessibles comme des aires de stationnement, des toilettes et vestiaires, des tables de pique-nique et des tapis d'aide à la mobilité sur la plage.
- Les fauteuils roulants flottants, conçus pour permettre aux utilisateurs de la plage de passer des surfaces dures au sable et à l'eau, seront offerts aux installations de Mille Roches et de la baie de Brown pour la saison 2022.
- En 2022, les améliorations apportées à la digue de la baie de Brown devraient être terminées, y compris l'ajout de rampes d'accès à l'eau pour les fauteuils roulants.

- En 2022-2023, un nouveau bâtiment comportant une cantine et des vestiaires sera construit sur le site de la plage de la baie de Brown. Ce bâtiment est conçu pour être non genré et entièrement accessible. Une conception similaire est prévue pour un nouveau bâtiment abritant une cantine et des vestiaires sur le site de la plage de Mille Roches.
- La CPSL travaillera avec le Conseil des sentiers de l'Ontario pour planifier l'amélioration d'un sentier conçu avec des trottoirs de bois et menant au sanctuaire d'oiseaux migrateurs Upper Canada, créant ainsi une boucle de 1,2 km conforme à la LAPHO.

Mesure des résultats

Rapports de conformité sur l'accessibilité

Les rapports de conformité sur l'accessibilité sont soumis, comme demandé, à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO). Celle-ci a pour mandat d'encadrer la conformité des organismes ontariens aux normes d'accessibilité. Grâce à ces rapports, nous pouvons évaluer nos progrès par rapport aux exigences en matière d'accessibilité. À ce jour, la CPSL a réussi tous les examens de conformité.

Examen de la rétroaction

Les appréciations, commentaires et suggestions de la clientèle et du personnel servent à évaluer les progrès et à bonifier, dans la mesure du possible, la planification de l'accessibilité. Pour faire remonter l'information, nous recourons principalement aux fiches de commentaires (remises lors de certains événements spéciaux), aux entretiens individuels avec le service à la clientèle et aux sondages informels menés par divers membres du personnel de la CPSL.

Des commentaires sont aussi régulièrement sollicités lors de consultations de certains organismes, comme l'INCA, la Société canadienne de l'ouïe, la Société Alzheimer de l'Ontario et Autisme Ontario, ainsi que diverses organisations locales dans le secteur des soins de longue durée. Ces organisations et organismes sont invités aux attractions de la CPSL pour évaluer le niveau d'accessibilité offert. Toute suggestion d'amélioration en résultant sera mise en œuvre dans la mesure du possible. De telles activités de consultation sont précieuses, car elles permettent de s'assurer que la CPSL est pleinement consciente des faiblesses dans l'actualisation du plan d'accessibilité. L'occasion nous est ainsi offerte de prendre des mesures pour nous améliorer.

Révision de notre plan pluriannuel

Des modifications et des corrections seront apportées à ce plan tous les ans ou si des changements ou des réalisations sont à souligner. Le présent plan a été mis à jour pour

inclure les réalisations et les objectifs clés fixés jusqu'en décembre 2021 ainsi que les stratégies et les mesures envisagées pour l'avenir.

Conclusion

Puisque l'accessibilité concerne tout le monde, il importe que tous les membres du personnel, à tous les échelons, adhèrent à l'engagement pris. La CPSL tient à déployer les efforts nécessaires pour que les personnes handicapées bénéficient des mêmes services, produits et installations, avec la même qualité et la même rapidité que celles sans handicap. À titre d'employeur, la CPSL s'engage à garantir l'égalité d'accès en matière d'emploi, l'accessibilité et la sécurité des lieux de travail, et à répondre aux besoins d'adaptation des employés et employées.

Commentaires et suggestions

La CPSL accueille volontiers les commentaires et les suggestions, car elle a à cœur de réduire ou d'éliminer les obstacles. N'hésitez pas à nous faire part de votre avis par les moyens suivants :

Par courriel feedback@parks.on.ca

Par la poste Commission des parcs du Saint-Laurent
13740, route de comté 2, Morrisburg (Ontario) K0C 1X0
À l'attention de : Service des ressources humaines

Par téléphone Heather Kearney, chef, Relations avec la clientèle
et communications générales
613 930-8102

Le présent document est disponible, sur demande, dans des formats accessibles.