



# Accessibility



## Accessibility Policy

Policy No.: POL-A22-01

Schedule 'A' to By-Law No. 2025-81

Adopted: November 17, 2025

## Contents

|   |   |
|---|---|
| <b>SECTION 1 – Policy Statement</b> .....           | 1 |
| <b>SECTION 2 – Purpose</b> .....                    | 2 |
| <b>SECTION 3 – Legislative Authority</b> .....      | 2 |
| <b>SECTION 4 – Scope</b> .....                      | 2 |
| <b>SECTION 5 – Accessibility Principles</b> .....   | 2 |
| <b>SECTION 6 – Policy Provisions</b> .....          | 3 |
| 6.1 Accessibility Planning.....                     | 3 |
| 6.2 Accessible Customer Service.....                | 3 |
| 6.3 Information and Communications.....             | 3 |
| 6.4 Employment Practices.....                       | 3 |
| 6.5 Procurement and Self-Service Kiosks .....       | 4 |
| 6.6 Training .....                                  | 4 |
| 6.7 Design of Public Spaces.....                    | 4 |
| 6.8 Feedback and Continuous Improvement.....        | 4 |
| <b>SECTION 7 – Roles and Responsibilities</b> ..... | 5 |
| <b>SECTION 8 – Review and Reporting</b> .....       | 5 |
| <b>SECTION 9 – Availability of the Policy</b> ..... | 5 |

## SECTION 1 – Policy Statement

The Corporation of the Town of Smooth Rock Falls is committed to providing accessible, inclusive, and equitable municipal services, programs, and facilities for all residents, visitors, and employees. The Town recognizes the diverse needs of its community and is dedicated to removing and preventing barriers to accessibility to ensure that everyone can access and benefit from its goods, services, and opportunities.

This policy is established under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA)* and the *Integrated Accessibility Standards Regulation, O. Reg. 191/11 (IASR)*. It complements the Town’s *Accessible Customer Service Policy* and the *Multi-Year Accessibility Plan 2023-2028* by creating a unified approach to accessibility across all municipal operations.

## **SECTION 2 – Purpose**

The purpose of this policy is to outline the Town’s approach to identifying, removing, and preventing barriers to accessibility, and to set out the responsibilities of staff, Council, and contractors in achieving compliance with provincial accessibility legislation.

The policy ensures that accessibility is considered in all areas of municipal planning, operations, and service delivery, consistent with the principles of dignity, independence, integration, and equal opportunity.

## **SECTION 3 – Legislative Authority**

This policy is governed by the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* and the *Integrated Standards Regulation, O. Reg. 191/11*, which establishes accessibility standards for customer service, information and communications, employment, transportation, and the design of public spaces. The Town also recognizes its obligations under the *Ontario Human Rights Code*, which guarantees equal treatment and accommodation for persons with disabilities.

## **SECTION 4 – Scope**

This policy applies to all Town employees, Council members, volunteers, agents, and contractors who provide goods, services, or facilities on behalf of the Town. It extends to all areas of municipal activity, including governance, operations, communications, employment, procurement, and infrastructure.

## **SECTION 5 – Accessibility Principles**

The Town will deliver goods, services, and facilities in a manner that upholds dignity and independence and provides equitable access for all individuals. Services will be integrated whenever possible to ensure full participation.

Where integration is not feasible, alternative measures will be provided in consultation with affected individuals to ensure equal access and benefit. Staff will communicate with persons with disabilities in ways that consider their communication preferences and needs.

## SECTION 6 – Policy Provisions

### 6.1 Accessibility Planning

The Town will maintain a *Multi-Year Accessibility Plan* outlining the strategies and actions it will undertake to identify, remove, and prevent barriers. The plan will be reviewed and updated at least every five years, with annual status reports prepared and published.

The Plan and associated reports will be made publicly available on the Town’s website and in accessible formats upon request.

### 6.2 Accessible Customer Service

The Town will provide accessible customer service in accordance with its *Accessible Customer Service Policy*. Persons with disabilities will be permitted to use their assistive devices and to be accompanied by service animals or support persons.

Information about service disruptions will be made available promptly and in accessible formats. Feedback on accessibility and customer service will be welcomed and reviewed regularly to support continuous improvement.

### 6.3 Information and Communications

The Town will ensure that public information and communications are provided in accessible formats or with communication supports upon request. Requests will be addressed in consultation with the individual to determine the most appropriate means of access.

Public safety information will be available in accessible formats without additional cost.

All Town websites and online content will conform to the *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, Level AA* as required by the IASR.

### 6.4 Employment Practices

The Town is committed to fair and accessible employment practices that provide equal opportunity to all applicants and employees. Accommodation will be available at every stage of the recruitment, assessment, and employment cycle.

Individual accommodation and return-to-work plans will be developed in consultation with affected employees. Accessibility considerations will also be integrated into performance management and career development processes.

## 6.5 Procurement and Self-Service Kiosks

When procuring goods, services, or facilities, the Town will incorporate accessibility and features whenever possible. Where accessibility features cannot be incorporated, the Town will document the reasons upon request.

Should the Town acquire self-service kiosks, accessibility features will be included in the design, procurement, and implementation process.

## 6.6 Training

All employees, volunteers, Council members, and contractors will receive training on the requirements of the AODA, the IASR, the *Ontario Human Rights Code* as it relates to persons with disabilities, and the Town’s own accessibility policies and procedures.

Training will be provided upon hire or appointment, when policies or legislation change, and as appropriate to individual roles. The Town will maintain records of training, includes dates and participants.

## 6.7 Design of Public Spaces

When constructing or redeveloping public spaces, the Town will meet the requirements of Part IV.1 of the IASR. Accessible design will be integrated into areas such as sidewalks, pathways, outdoor seating areas, parking, and service counters.

Procedures will be established to ensure the maintenance and repair of accessible elements, including during winter operations and facility maintenance.

## 6.8 Feedback and Continuous Improvement

The Town encourages ongoing feedback from residents, visitors, and employees to support continuous improvement in accessibility. Feedback may be provided verbally, in writing, by phone, or electronically.

The Clerk or designate will review all submissions, provide timely responses, and ensure that actions are taken where barriers are identified. The feedback process will be accessible and publicized on the Town’s website.

## **SECTION 7 – Roles and Responsibilities**

Council is responsible for adopting accessibility policies and ensuring compliance with provincial legislation. The Chief Administrative Officer is responsible for overall implementation and ensuring that accessibility is considered in corporate decision-making.

The Clerk, acting as the Town’s Accessibility Coordinator, will oversee the development of accessibility plans, coordinate training, and monitor compliance and reporting. Department Heads will integrate accessibility requirements into departmental operations, and all employees and volunteers are expected to adhere to this policy and to contribute to barrier identification and removal.

## **SECTION 8 – Review and Reporting**

This policy will be reviewed at least once every five years, or sooner if legislation changes or organizational priorities require it.

Progress on accessibility initiatives will be reported through the annual status updates published under the Multi-Year Accessibility Plan.

## **SECTION 9 – Availability of the Policy**

This policy will be posted on the Town’s website and made available in accessible formats and communication supports upon request. Copies will also be distributed to all employees, volunteers, and contractors as part of their orientation and training.



## Politique d'accessibilité

No. de politique POL-A22-01

Annexe 'A' au Règlement no 2025-81

Adopté: 17 novembre 2025

## Contents

|  |   |
|--|---|
| <b>SECTION 1 – Énoncé de politique</b> .....           | 1 |
| <b>SECTION 2 – Objectif</b> .....                      | 2 |
| <b>SECTION 3 – Autorité législative</b> .....          | 2 |
| <b>SECTION 4 – Portée</b> .....                        | 2 |
| <b>SECTION 5 – Principes d'accessibilité</b> .....     | 2 |
| <b>SECTION 6 – Dispositions de la politique</b> .....  | 3 |
| 6.1 Planification de l'accessibilité.....              | 3 |
| 6.2 Service à la clientèle accessible.....             | 3 |
| 6.3 Information and communications .....               | 3 |
| 6.4 Pratiques d'emploi .....                           | 4 |
| 6.5 Approvisionnement et guichet libre-service .....   | 4 |
| 6.6 Formation .....                                    | 4 |
| 6.7 Conception des espaces publics .....               | 4 |
| 6.8 Rétroaction et amélioration continue .....         | 5 |
| <b>SECTION 7 – Rôles and Responsabilités</b> .....     | 5 |
| <b>SECTION 8 – Révision et rapport</b> .....           | 5 |
| <b>SECTION 9 – Disponibilité de la politique</b> ..... | 6 |

## SECTION 1 – Énoncé de politique

La Corporation de la Ville de Smooth Rock Falls s'engage à offrir des services, des programmes et des installations municipaux accessibles, inclusifs et équitables à tous les résidents, visiteurs et employés. La Ville reconnaît la diversité des besoins de sa collectivité et se consacre à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité afin que chacun puisse accéder à ses biens, services et possibilités, et en bénéficier.

Cette politique est établie en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et du *Règlement de l'Ontario 191/11 – Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)*.

Elle complète la *Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle* et le *Plan pluriannuel d'accessibilité 2023-2028* de la Ville en créant une approche unifiée de l'accessibilité dans l'ensemble des activités municipales.

## **SECTION 2 – Objectif**

La présente politique a pour but de décrire l'approche de la Ville pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et de préciser les responsabilités du personnel, du conseil municipal et des entrepreneurs afin d'assurer la conformité à la législation provinciale en matière d'accessibilité.

Elle veille à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans toutes les sphères de la planification, des opérations et de la prestation de services municipaux, conformément aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

## **SECTION 3 – Autorité législative**

Cette politique est régie par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Règlement de l'Ontario 191/11 – Normes d'accessibilité intégrées*, qui établissent des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, l'information et les communications, l'emploi, le transport et la conception des espaces publics.

La Ville reconnaît également ses obligations en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, qui garantit un traitement égal et des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

## **SECTION 4 – Portée**

La présente politique s'applique à tous les employés, membres du conseil, bénévoles, mandataires et entrepreneurs de la Ville qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de la Ville. Elle s'étend à toutes les activités municipales, y compris la gouvernance, les opérations, les communications, l'emploi, les approvisionnements et l'infrastructure.

## **SECTION 5 – Principes d'accessibilité**

La Ville offrira ses biens, services et installations d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes et qui leur assure un accès équitable. Les services seront intégrés chaque fois que possible afin de favoriser la pleine participation.

Lorsque l'intégration n'est pas possible, des mesures de rechange seront prises, en consultation avec les personnes concernées, pour garantir un accès et un avantage équitables.

Le personnel communiquera avec les personnes handicapées d'une façon qui tienne compte de leurs besoins et de leurs préférences en matière de communication.

## **SECTION 6 – Dispositions de la politique**

### **6.1 Planification de l'accessibilité**

La Ville maintiendra un *Plan pluriannuel d'accessibilité* décrivant les stratégies et mesures qu'elle mettra en œuvre pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles. Ce plan sera révisé et mis à jour au moins tous les cinq ans, et des rapports d'étape annuels seront préparés et publiés.

Le plan et les rapports connexes seront accessibles sur le site Web de la Ville et fournis en formats accessibles sur demande.

### **6.2 Service à la clientèle accessible**

La Ville offrira un service à la clientèle accessible conformément à sa *Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle*. Les personnes handicapées pourront utiliser leurs aides à la mobilité et être accompagnées de leurs animaux d'assistance ou de leurs personnes de soutien.

Les renseignements relatifs aux interruptions de service seront communiqués rapidement et en formats accessibles. Les commentaires du public sur l'accessibilité et le service à la clientèle seront accueillis et examinés régulièrement afin de favoriser l'amélioration continue.

### **6.3 Information and communications**

La Ville veillera à ce que les informations et communications destinées au public soient fournies en formats accessibles ou accompagnées de moyens de communication adaptés sur demande. Les demandes seront examinées en consultation avec la personne concernée pour déterminer le moyen le plus approprié d'y donner suite.

Les renseignements relatifs à la sécurité publique seront fournis en formats accessibles sans frais supplémentaires.

Les site Web et contenus en ligne de la Ville respecteront les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA*, conformément au RNAI.

## 6.4 Pratiques d'emploi

La Ville s'engage à maintenir des pratiques d'emploi justes et accessibles qui offrent des chances égales à tous les candidats et employés. Des mesures d'adaptation seront offertes à chaque étape du recrutement, de l'évaluation et de l'emploi.

Des plans individuels d'adaptation et de retour au travail seront élaborés en consultation avec les employés concernés. Les considérations liées à l'accessibilité seront intégrées aux processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de réaffectation.

## 6.5 Approvisionnement et guichet libre-service

Lorsqu'elle acquiert des biens, services ou installations, la Ville intégrera, dans la mesure du possible, des critères et caractéristiques d'accessibilité. Si l'intégration de ces caractéristiques s'avère impossible, la Ville en documentera les raisons sur demande.

Dans le cas de l'acquisition de guichet libre-service, la Ville veillera à ce que les caractéristiques d'accessibilité soient prises en compte à toutes les étapes de la conception, de l'approvisionnement et de la mise en service.

## 6.6 Formation

Tous les employés, bénévoles, membres du conseil et entrepreneurs recevront une formation sur les exigences de la LAPHO, du RNAI, du *Code des droits de la personne de l'Ontario* en ce qui a trait aux personnes handicapées, ainsi que sur les politiques et procédures d'accessibilité de la Ville.

La formation sera offerte lors de l'embauche ou de la nomination, en cas de modification des politiques ou de la législation, et selon les fonctions de chacun.

La Ville conservera les dossiers de formation, incluant les dates et la liste des participants.

## 6.7 Conception des espaces publics

Lors de la construction ou de la réfection d'espaces publics, la Ville respectera les exigences de la Partie IV.1 du RNAI.

La conception accessible sera intégrée aux zones telles que les trottoirs, sentiers, aires de repos extérieures, stationnements et comptoirs de service.

Des procédures seront mises en place pour assurer l'entretien et la réparation des éléments accessibles, notamment pendant les opérations hivernales et les travaux d'entretien des installations.

## 6.8 Rétroaction et amélioration continue

La Ville encourage la rétroaction continue des résidents, visiteurs et employés afin d'appuyer l'amélioration constante de l'accessibilité.

Les commentaires peuvent être transmis verbalement, par écrit, par téléphone ou par voie électronique. La greffière ou sa déléguée examinera toutes les soumissions, y répondra en temps utile et s'assurera que des mesures correctives soient prises lorsque des obstacles sont identifiés.

Le processus de rétroaction sera accessible et publié sur le site Web de la Ville.

## SECTION 7 – Rôles and Responsabilités

Le Conseil est responsable d'adopter les politiques d'accessibilité et d'assurer la conformité à la législation provinciale.

Le directeur général (CAO) est responsable de l'application générale de la politique et de l'intégration de l'accessibilité dans la prise de décision municipale.

La greffière, agissant à titre de coordonnatrice de l'accessibilité, supervisera l'élaboration des plans d'accessibilité, la coordination de la formation et la surveillance de la conformité et des rapports.

Les directeurs de service intégreront les exigences d'accessibilité dans leurs opérations, et tous les employés et bénévoles devront respecter la présente politique et contribuer à repérer et éliminer les obstacles.

## SECTION 8 – Révision et rapport

Cette politique sera examinée au moins tous les cinq ans, ou plus tôt si des modifications législatives ou des priorités organisationnelles l'exigent.

Les progrès réalisés en matière d'accessibilité seront communiqués dans les rapports annuels produits dans le cadre du plan pluriannuel d'accessibilité.

## **SECTION 9 – Disponibilité de la politique**

La présente politique sera publiée sur le site Web de la Ville et fournie, sur demande, en formats accessibles et avec des moyens de communication adaptés.

Des copies seront également remises à tous les employés, bénévoles et entrepreneurs dans le cadre de leur processus d'accueil et de formation.