

# Bilan annuel de la situation à l'égard de la LAPHO

2018

## Table des matières

Vision et engagement.....	3
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées .....	4
Partie 1 : Généralités.....	4
Partie 2 : Norme pour l'information et les communications .....	4
Partie 3 : Norme d'emploi .....	5
Partie 4.2 : Norme sur le service à la clientèle .....	5
Commentaires sur l'accessibilité .....	5

## Vision et engagement

Nous nous sommes engagés à satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) ainsi qu'à l'égard de ce qui suit :

- traiter toute personne d'une manière qui respecte sa dignité et son autonomie;
- favoriser l'intégration et l'égalité des chances;
- satisfaire rapidement les besoins en matière d'accessibilité en cernant, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité tout en répondant aux exigences de la LAPHO et du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI);
- promouvoir une culture de respect et d'acceptation pour favoriser l'accessibilité en Ontario.

La LAPHO et le RNAI ont été promulgués pour élaborer, mettre en œuvre et imposer des normes d'accessibilité en vue d'assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario à l'égard de ce qui suit :

- l'information et les communications;
- l'emploi;
- la conception des espaces publics; et
- les services à la clientèle;
- le transport.

Nous misons sur l'excellence du service à la clientèle. Nous offrons nos programmes et nos services d'une façon qui reflète nos valeurs :

- faire preuve de compassion;
- être toujours utiles;
- travailler avec intégrité;
- gagner la confiance des gens.

# Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Voici les mesures que nous avons prises en nous basant sur les normes du RNAI :

## Partie 1 : Généralités

### Mesures prises :

- nous avons mis en place notre Bureau de l'accessibilité pour renforcer le cadre de gouvernance en vue d'assumer nos responsabilités aux termes de la LAPHO et du RNAI;
- nous avons actualisé la [Politique d'accessibilité](#) (PDF);
- nous avons actualisé le [plan d'accessibilité pluriannuel de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail \(WSIB\)](#) (PDF)
- nous avons créé un comité consultatif interne sur l'accessibilité pour fournir des commentaires sur l'accessibilité de nos services;
- nous avons mis en œuvre une évaluation liée à la LAPHO que nous devons effectuer avant de lancer une nouvelle activité d'approvisionnement ou un nouveau projet en vue de définir les exigences en matière d'accessibilité et de faire en sorte d'inclure celles-ci dans les plans des projets.

## Partie 2 : Norme pour l'information et les communications

### Formats accessibles et aides à la communication

#### Mesures prises :

- nous avons créé et mis à l'essai un programme de formation qui sera lancé en 2019 et qui montrera à nos employés comment rendre des documents accessibles;
- nous avons élaboré un meilleur processus pour que les clients puissent fournir des commentaires sur nos services accessibles;
- nous avons créé des modèles accessibles de documents WSIB.

### Procédures et plans d'urgence ou renseignements sur la sécurité publique

#### Mesures prises :

- nous avons examiné les procédures d'urgence à chacun de nos bureaux et avons confirmé que nos gestionnaires d'installations tiers étaient en mesure de fournir les renseignements d'urgence et de sécurité publique liés à l'immeuble dans un format accessible ou au moyen des aides à la communication appropriées, aussitôt que possible, sur demande.

## **Partie 3 : Norme d'emploi**

L'équipe du nouveau Bureau de l'accessibilité a visité tous les bureaux régionaux et de district pour rencontrer les employés et les sensibiliser à l'importance de l'accessibilité.

### **Recrutement**

#### **Mesures prises :**

- nous avons révisé le processus de recrutement pour que les personnes candidates puissent demander des adaptations facilement.

### **Plans d'adaptation individuels documentés**

#### **Mesures prises :**

- nous avons examiné le processus lié aux plans d'adaptation documentés et le réviserons pour nous assurer d'assumer nos responsabilités légales.

## **Partie 4.2 : Norme sur le service à la clientèle**

### **Accessibilité du service à la clientèle**

#### **Mesures prises :**

- nous continuons de former nos nouveaux employés sur les façons d'interagir avec une personne handicapée;
- nous continuons d'améliorer nos services pour simplifier et rendre plus efficaces les interactions avec nous. Par exemple, nous avons créé un nouveau service en ligne visant à téléverser des renseignements liés aux demandes présentées à la WSIB;
- nous avons tenu compte de l'accessibilité en élaborant nos nouveaux formulaires.

## **Commentaires sur l'accessibilité**

Nous savons à quel point vos commentaires nous aident à cerner les obstacles qui limitent ou empêchent les interactions avec nous ou la prestation accessible de nos services. Nous nous sommes engagés à améliorer nos services aux personnes handicapées.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires par courriel à [accessibility@wsib.on.ca](mailto:accessibility@wsib.on.ca) ou par téléphone au (416) 344-4350 (ATS : 1-800-387-0750). Vous pouvez aussi envoyer vos commentaires par la poste à l'adresse suivante :

Commission de la sécurité professionnelle et de  
l'assurance contre les accidents du travail (WSIB)  
Bureau de l'accessibilité, 10<sup>e</sup> étage  
200, rue Front Ouest  
Toronto (Ontario)  
Canada M5V 3J1