

## **POLITIQUE ORGANISATIONNELLE**

### **COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL**

**TITRE :**                    **Accessibilité**

**PROPRIÉTAIRE :** **Bureau de l'accessibilité, Division de la conformité**

**ÉTAT :**                    **Approuvée**

TITRE : Politique d'accessibilité  
PROPRIÉTAIRE : Bureau de l'accessibilité, Division de la conformité  
ÉTAT : Approuvée

---

## APERÇU

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») est une loi provinciale qui décrit les exigences pour élaborer, mettre en œuvre et imposer des normes d'accessibilité en vue d'assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux biens, aux services, aux installations, au logement, à l'emploi, aux bâtiments, aux constructions et aux locaux.

Un cadre de conformité détaillé visant les organismes désignés du secteur public, notamment la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la « WSIB »), est inclus dans le *Règlement de l'Ontario 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées* (le « RNAI »), qui définit les normes d'accessibilité, notamment dans les secteurs suivants :

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

La *Politique d'accessibilité* (la « *Politique* ») a été élaborée pour faire en sorte que la WSIB remplisse ses obligations de conformité en matière d'accessibilité aux termes de la LAPHO et du RNAI (collectivement, la « LAPHO ») de même qu'en tenant compte des dispositions connexes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

## BUT

La *Politique* définit

- la vision et les objectifs de la WSIB en matière d'accessibilité, et
- les attentes pour assurer la conformité avec la LAPHO, ses normes et ses règlements ainsi qu'avec d'autres politiques de la WSIB ou dispositions législatives applicables.

L'objectif global est d'accroître l'accessibilité des personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie, qui tient compte du handicap de la personne et qui incarne les principes d'intégration et d'égalité des chances.

## APPLICATION ET PORTÉE

La présente politique s'applique à la WSIB, notamment au conseil d'administration, à la haute direction, aux employés et aux entrepreneurs, et elle vise tous les services fournis par la WSIB.

Sa portée couvre tous les besoins d'accessibilité des personnes handicapées, notamment ceux des clients et des employés de la WSIB.

## ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La WSIB s'est engagée à créer un milieu sans obstacle ainsi qu'à satisfaire aux exigences de la LAPHO et des politiques organisationnelles qui traitent des droits de la personne et de la vie privée de ses employés.

Pour s'acquitter de son mandat, la WSIB met tout en œuvre pour fournir ses services en respectant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. De plus, elle s'est engagée à faire en sorte que les personnes handicapées aient la même chance que les autres d'accéder à ses services et à ses prestations, et est déterminée à assurer l'accessibilité de ses pratiques d'emploi pour répondre aux besoins de ses employés ainsi qu'à ceux des postulants handicapés.

Pour tenir ces engagements, la WSIB doit cerner, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité qui pourraient nuire à la capacité d'une personne handicapée à interagir avec la WSIB, à obtenir rapidement des biens ou des services, à utiliser les installations de la WSIB ou à travailler efficacement dans le milieu de travail de la WSIB.

## DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique :

**LAPHO** s'entend de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et ses règlements.

**Accessibilité** s'entend du fait de permettre aux personnes de toutes capacités de participer pleinement aux activités de la vie quotidienne. Ce terme est utilisé pour décrire l'étendue dans laquelle un service, un produit, un appareil ou un milieu est accessible au plus grand nombre de personnes possible. On peut considérer l'accessibilité comme étant la capacité d'accéder à un système, à un service, à un produit ou à un milieu et d'en tirer profit.

**Format accessible** s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

**Appareil ou accessoire fonctionnel** s'entend d'une aide auxiliaire, telle qu'une aide à la communication, une aide cognitive, une aide à la mobilité personnelle, un appareil ou

accessoire fonctionnel de mobilité et une aide médicale (cane, fauteuil roulant, béquilles ou prothèse auditive).

**Obstacle** s'entend de toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société. Voici quelques exemples d'obstacles :

- obstacle physique ou architectural : obstacle présent dans l'environnement qui empêche l'accès des personnes handicapées;
- obstacle au niveau de l'information ou des communications : obstacle présent lorsqu'une personne handicapée ne peut pas facilement recevoir ou comprendre de l'information qui est accessible aux autres (p. ex. : une publication non accessible en gros caractères, en format numérique, en braille ou dans d'autres formats);
- obstacle technologique : obstacle présent lorsqu'une technologie ou la manière dont elle est utilisée ne répond pas aux besoins des personnes handicapées (p. ex. : un site Web incompatible avec les logiciels de lecture d'écran);
- obstacle comportemental : obstacle pouvant faire que les personnes handicapées soient traitées différemment des personnes qui ne sont pas handicapées (p. ex. : une réceptionniste qui parle à la personne de soutien d'une personne handicapée plutôt qu'à cette dernière); ou
- obstacle systémique dans les politiques, les pratiques ou les procédures : obstacle qui fait que les personnes handicapées sont traitées différemment des autres ou qu'elles sont parfois complètement exclues.

**Client** s'entend du sous-ensemble du grand public à qui la WSIB fournit des biens, des services ou des installations dans le cours normal de ses activités. Cela comprend notamment les travailleurs blessés, les employeurs et les autres représentants du public.

**Aide à la communication** peut notamment s'entendre de ce qui suit : sous-titrage, supports de communication améliorée et alternative (c.-à-d. méthodes utilisées pour compléter ou remplacer la parole ou l'écriture pour les personnes ayant une déficience dans la production ou la compréhension du langage parlé ou écrit), langage clair, langue des signes et autres aides qui facilitent une communication efficace.

**Chien-guide** s'entend d'un chien d'assistance soumis à un dressage de pointe dans l'un des établissements énumérés dans le *Règlement de l'Ontario 58* afférent à la *Loi sur les droits des aveugles*, en vue d'assurer la mobilité, la sécurité et l'autonomie accrue des personnes aveugles.

**Information** s'entend de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.

**Personne ayant besoin d'aide** s'entend d'une personne reconnue comme ayant besoin d'aide lors d'une évacuation en raison notamment d'un trouble médical ou d'une autre raison quelconque.

**Personne handicapée** s'entend d'une personne atteinte d'un handicap, tel que ce terme est défini dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement 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;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c) 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;
- d) un trouble mental;
- e) 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*.

**Animal d'assistance** s'entend d'un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte;
- b) la personne fournit des documents d'un des membres suivants d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
  - un membre de
    - l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario,
    - l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario,
    - l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario,
    - l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
    - l'Ordre des optométristes de l'Ontario;
    - l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
    - l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
    - l'Ordre des psychologues de l'Ontario; ou
    - l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

**Personne de soutien** s'entend de tout professionnel rémunéré, bénévole, membre de la famille ou ami accompagnant une personne handicapée pour l'aider relativement à sa communication, à sa mobilité, à ses soins personnels ou à ses besoins médicaux, ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

**Perturbation temporaire** s'entend de toute perturbation à court terme, planifiée ou non, des installations ou des services que les personnes handicapées utilisent habituellement pour obtenir les biens ou les services de la WSIB.

**Préjudice injustifié** a trait au devoir d'adapter qui oblige l'employeur à faire tous les efforts raisonnables pour modifier le lieu de travail en vue de répondre aux besoins d'un employé handicapé afin de lui permettre de bien s'acquitter de ses tâches professionnelles. Ce devoir s'arrête juste avant que l'employeur ne subisse un « préjudice injustifié ». En général, un tel préjudice implique une perturbation excessive des activités commerciales ou un risque accru pour la santé et la sécurité de l'employé, de collègues ou d'autres personnes. Ce qui constitue un préjudice injustifié varie selon les circonstances entourant chaque cas individuel.

**Règles pour l'accessibilité des contenus Web (les « WCAG »)** s'entend de la recommandation du Consortium World Wide Web datée de décembre 2008 et intitulée *Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0*.

## **EXIGENCES**

### **1. Service client accessible**

1.1. La WSIB doit faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures cadrent avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances, notamment

- en veillant à ce que tous les clients bénéficient de la même valeur et de la même qualité,
- en permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils accèdent à des biens ou à des services, pourvu que cela ne pose aucun risque pour la sécurité,
- en ayant recours à d'autres méthodes, dans la mesure du possible, pour faire en sorte que les clients handicapés puissent accéder à des services identiques, et ce, au même endroit et d'une façon similaire,
- en tenant compte des besoins individuels pour fournir des produits et des services, et
- en communiquant avec le client handicapé d'une manière qui tient compte de son handicap.

1.2. Les employés et les agents de la WSIB sont encouragés à être proactifs pour trouver des solutions et éliminer les obstacles ainsi que pour informer tout client de la gamme d'adaptations disponibles.

1.3. Il est recommandé aux employés de la WSIB d'abolir les termes « souffrir d'un handicap » et « être atteint d'un handicap » dans leur référence à la personne handicapée, et d'utiliser le terme « handicapé » (ou autre, p. ex. : malvoyant) en tant qu'adjectif (personne handicapée, personne malvoyante) pour faire

référence à la réalité que vit la personne qui est confrontée à de multiples obstacles dans son quotidien, quelle que soit la déficience qu'elle ait. Voici quelques instructions pour guider les communications et les interactions avec les personnes ayant toute sorte de handicaps, ou encore, celles à leur sujet :

- Il est important de placer la personne avant le handicap. Il est plus approprié de dire « personne ayant un handicap » ou « personne handicapée » plutôt que « le handicapé ».
- Il est préférable de ne pas faire de suppositions. Attendez que la personne vous décrive son handicap. Comme un handicap peut être complexe, toute supposition pourrait s'avérer inexacte.

#### 1.4. Chien-guide et animal d'assistance

1.4.1. Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance, la WSIB lui permettra d'entrer avec l'animal dans n'importe laquelle de ses installations et de garder celui-ci à ses côtés.

1.4.2. S'il n'est pas évident que le client utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap, la WSIB peut demander une vérification auprès de lui. Voici quelques méthodes vérificatives :

- une attestation confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap (se reporter à la définition d'animal d'assistance); ou
- une attestation de formation délivrée par une école de dressage d'animaux d'assistance ou de chiens-guides reconnue.

1.4.3. La responsabilité de maîtriser l'animal d'assistance en tout temps revient à la personne handicapée.

#### 1.5. Recours à une personne de soutien

1.5.1. Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, la WSIB doit s'assurer que ces deux personnes peuvent pénétrer ensemble dans ses locaux et que rien n'empêche la personne handicapée d'avoir accès à la personne de soutien.

1.5.2. Il se peut que la WSIB demande à la personne handicapée d'être accompagnée par une personne de soutien dans ses locaux au cas où cette dernière serait nécessaire pour préserver la santé et la sécurité de cette personne handicapée ou la santé et la sécurité d'autrui. Cette situation ne peut survenir qu'après consultation de la personne handicapée.

#### 1.6. Utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels

1.6.1. Une personne handicapée peut utiliser ses appareils ou accessoires fonctionnels en fonction de ses besoins pour accéder aux biens ou aux services de la WSIB. Dans les cas où l'appareil ou accessoire fonctionnel

pose un risque pour la sécurité ou qu'il existe un obstacle, d'autres mesures raisonnables peuvent être utilisées pour assurer l'accès de la personne handicapée aux biens ou aux services.

1.6.2. La WSIB doit s'assurer que ses employés et ses agents disposent des connaissances exigées par leurs tâches sur l'utilisation des appareils ou accessoires fonctionnels offerts dans ses locaux ou ceux de ses agents, et qu'ils informent les personnes handicapées au sujet des appareils ou accessoires fonctionnels à leur disposition.

#### 1.7. Avis de perturbation temporaire

1.7.1. Une perturbation liée aux services ou aux installations peut survenir pour des raisons qui peuvent être ou non hors de la volonté ou de la portée de la connaissance de la WSIB. Dans la mesure du possible, la WSIB prendra toutes les mesures raisonnables en cas de perturbation temporaire pour continuer d'aider les personnes handicapées.

1.7.2. La WSIB doit fournir aux clients un avis en cas de perturbation prévue des installations ou des services généralement utilisés par les personnes handicapées.

1.7.3. En cas de perturbation imprévue, la WSIB doit déployer tous les efforts raisonnables pour communiquer, avant la rencontre prévue, avec les clients handicapés susceptibles d'être touchés par la perturbation.

1.7.4. L'avis doit comprendre des renseignements sur la raison et la durée prévue de la perturbation ainsi que préciser les autres installations ou services disponibles.

1.7.5. Un tel avis sera placé à des endroits visibles dans les locaux (p. ex. : entrées publiques, comptoirs de service) et publié sur le site Web de la WSIB. Si des avis sont affichés, il faut aussi prévoir un plan pour transmettre les renseignements qu'ils contiennent aux personnes malvoyantes ou incapables de les comprendre. Un avis de perturbation de service peut aussi être fourni, selon ce qui est approprié en fonction des circonstances de la perturbation et du niveau de participation.

#### 1.8. Processus de rétroaction

1.8.1. L'objectif ultime de la WSIB est de répondre aux attentes des clients tout en servant les clients handicapés.

1.8.2. Le Bureau de l'expérience de la clientèle au sein du groupe Excellence du service doit s'assurer que le processus de rétroaction permet aux clients de fournir des commentaires par l'entremise du site Web, par courriel, par téléphone ou en personne.

1.8.3. Des formats accessibles et des aides à la communication doivent être mis à la disposition des personnes qui les demandent pour faire part de leurs commentaires. Le respect de la vie privée sera de mise tout au long du processus de rétroaction.

1.8.4. La WSIB devra fournir une réponse dans un format qui respecte la



préférence de communication de la personne handicapée. En fonction du format exigé pour la réponse, un délai supplémentaire peut s'avérer nécessaire pour le suivi.

## 1.9. Disponibilité des documents accessibles

- 1.9.1. Tous les documents prévus par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, notamment la *Politique d'accessibilité* de la WSIB, les avis de perturbation temporaire et le processus de rétroaction par écrit, doivent être disponibles sur demande, sous réserve de la politique de la WSIB qui porte sur l'accès à l'information.
- 1.9.2. En fournissant ces documents à une personne handicapée, la WSIB doit s'efforcer de les lui fournir ou de lui fournir les renseignements qu'ils contiennent dans un format qui tient compte de son handicap.

## 2. Formation sur la LAPHO

- 2.1. La WSIB doit faire en sorte que les personnes suivantes suivent une formation à l'aide des méthodes appropriées :
  - la totalité de ses employés;
  - toutes les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations en son nom;
  - toute personne participant à l'élaboration de ses politiques, comme l'exige la LAPHO.
- 2.2. La formation doit être fournie à chaque personne selon ses fonctions, dès que raisonnablement possible. Une formation continue doit être fournie relativement aux modifications des politiques, des pratiques et des procédures de la WSIB qui régissent la fourniture des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées.
- 2.3. La WSIB doit maintenir un plan de formation qui intègre les exigences de la LAPHO.
- 2.4. La WSIB doit s'assurer que la quantité de formation et que le format de la formation cadre avec le niveau d'interaction de la personne avec les clients.
- 2.5. La WSIB doit tenir un registre recensant les dates de formation et le nom des personnes formées.
- 2.6. La formation doit inclure ce qui suit, quel que soit son format :
  - un examen des objectifs de la LAPHO et des exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
  - des instructions pour savoir comment interagir et communiquer avec les personnes ayant toute sorte de handicaps;
  - des instructions pour savoir comment interagir avec des personnes handicapées qui
    - utilisent un ou des appareils ou accessoires fonctionnels,
    - nécessitent l'aide d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance, ou

- doivent avoir recours à une personne de soutien;
- des instructions pour savoir comment utiliser l'équipement disponible dans les locaux de la WSIB ou offert par cette dernière pour aider les personnes handicapées;
- des instructions pour indiquer quoi faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de la WSIB; et
- un examen des politiques, procédures et pratiques de la WSIB relatives à la prestation de services à la clientèle accessibles aux clients handicapés.

### **3. Information et communication**

#### 3.1. Formats accessibles disponibles sur demande :

la WSIB doit fournir à ses clients handicapés, sur demande, les renseignements qu'elle détient à propos de ses biens ou de ses services. Dans la mesure du possible, elle se doit d'utiliser des formats accessibles ou des aides à la communication appropriés. Elle doit fournir de tels renseignements rapidement en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne handicapée. Elle offrira ces renseignements à un coût qui ne sera pas supérieur au tarif habituel facturé aux autres personnes.

#### 3.2. La WSIB doit avertir le public des formats accessibles et des aides à la communication qui sont disponibles par l'entremise de son site Web, et elle doit se livrer à un processus continu visant à recenser les autres formats accessibles ou aides à la communication qu'elle peut offrir.

#### 3.3. Lorsque la WSIB détermine que des renseignements ou une communication ne sont pas convertibles en un format accessible, elle doit fournir ce qui suit à la personne qui demande les renseignements ou la communication :

- une explication de la raison pour laquelle les renseignements ou la communication ne peuvent pas être convertis; et
- un résumé des renseignements ou de la communication non convertibles.

#### 3.4. Accessibilité de site Web

3.4.1. Tout nouveau site Web et toute nouvelle application Web (y compris leur importante modification) contrôlés directement par la WSIB ou par l'entremise d'une relation contractuelle qui permet la modification d'un produit doivent être conformes au niveau A des WCAG, puis au niveau AA de celles-ci.

3.4.2. La WSIB doit continuer de travailler à augmenter l'accessibilité de son contenu, de ses sites et de ses applications Web existants.

3.4.3. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, tout site ou contenu Web public publié après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 devra être conforme avec le niveau AA des WCAG, à part les éléments qui s'inscrivent dans les critères 1.2.4 (sous-titres en direct) et 1.2.5 (audio-description pré-enregistrée).

### 3.5. Plan d'accessibilité pluriannuel et rapports d'évolution annuels

- 3.5.1. La WSIB doit avoir et publier un plan d'accessibilité pluriannuel qui vise à améliorer l'accessibilité de ses biens, services et installations et qui satisfait aux exigences de conformité de la LAPHO. Ce plan sera actualisé au moins tous les cinq ans par le Bureau de l'accessibilité au sein de la Division de la conformité, puis il sera publié sur le site Web externe de la WSIB.
- 3.5.2. La WSIB doit préparer un rapport de situation annuel portant sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre le plan d'accessibilité pluriannuel.
- 3.5.3. Le Bureau de l'accessibilité doit s'assurer que ce rapport est préparé avec le concours d'une équipe intergroupe et publié sur le site Web public de la WSIB.

### 3.6. Renseignements publics sur la sécurité et les procédures d'urgence

- 3.6.1. La WSIB se prépare aux situations d'urgence et élabore des protocoles visant à protéger et à aider toutes les personnes qui se trouvent dans ses locaux durant une urgence. Sur demande, la WSIB doit rendre accessibles les renseignements publics sur la sécurité et les procédures d'urgence.
- 3.6.2. La WSIB collabore avec les propriétaires de ses immeubles en vue de fournir aux clients qui le demandent des renseignements publics sur la sécurité et les procédures d'urgence qui se rapportent à l'immeuble, et ce, dans un format accessible ou grâce aux aides à la communication appropriées. Lorsqu'un des propriétaires des immeubles de la WSIB est incapable de fournir de tels renseignements dans un format accessible ou grâce à une aide à la communication appropriée, la WSIB aide le client.

## 4. Approvisionnement

- 4.1. En se procurant ou en acquérant des biens, des services ou des installations, la WSIB se doit de tenir compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité définis par le secteur opérationnel applicable en collaboration avec le Bureau de l'accessibilité. Le cas échéant, les documents d'approvisionnement doivent préciser les critères d'accessibilité à satisfaire et fournir les lignes directrices pour l'évaluation des propositions à l'égard de ces critères.
- 4.2. Lorsque la WSIB détermine qu'il est impossible de tenir compte des critères ou des caractéristiques d'accessibilité en se procurant ou en acquérant des biens, des services ou des installations, elle doit fournir sur demande une explication écrite.

## 5. Emploi

- 5.1. Avis d'adaptations disponibles lors du recrutement et de la sélection
  - 5.1.1. La WSIB doit avertir ses employés et les personnes candidates externes des adaptations à la disposition des personnes handicapées dans le cadre

de son processus de recrutement et de sélection.

5.1.2. Sur demande, la WSIB doit, sans subir de préjudice injustifié, mettre les adaptations appropriées à la disposition des personnes candidates handicapées qui sont retenues pour prendre part à une évaluation ou au processus de sélection.

5.1.3. La WSIB doit informer les personnes candidates retenues de ses politiques visant à tenir compte des besoins des employés handicapés lorsqu'elle fait des offres d'emploi, et elle doit leur fournir des renseignements au sujet des politiques utilisées pour soutenir les employés, le cas échéant, après qu'ils ont commencé à travailler dans le cadre du programme d'orientation.

5.2. Sensibilisation des employés aux moyens de soutien :

les Ressources humaines doivent veiller à ce que les employés connaissent toutes les politiques d'accessibilité (et toute mise à jour de celles-ci) utilisées pour soutenir les employés handicapés, notamment les politiques sur la fourniture d'adaptations d'emploi qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé handicapé. Les nouveaux employés recevront ces renseignements aussi tôt que possible après qu'ils ont commencé à travailler.

5.3. Formats accessibles et aides à la communication à l'intention des employés

5.3.1. À la demande d'un employé handicapé, la WSIB doit lui fournir, ou prendre des mesures pour lui fournir, les formats accessibles ou les aides à la communication à l'égard des renseignements dont il a besoin pour faire son travail et de ceux qui sont disponibles aux autres employés. Afin de déterminer le caractère approprié d'un format accessible ou d'une aide à la communication, la WSIB doit consulter l'employé à l'origine de la demande.

5.3.2. Les employés handicapés auront également des formats accessibles et des aides à la communication à leur disposition en ce qui concerne les renseignements généraux sur le lieu de travail.

5.3.3. La WSIB doit faire en sorte qu'un processus officiel soit en place pour élaborer des plans d'adaptation individuels documentés pour ses employés handicapés.

5.4. Plans individualisés et renseignements sur les mesures d'intervention en cas d'urgence au travail

5.4.1. La WSIB fournit des renseignements sur les mesures d'intervention en cas d'urgence au travail à ses employés handicapés dans un format accessible ou grâce aux aides à la communication appropriées.

5.4.2. Le Centre de santé en milieu de travail (le « Centre ») collaborera avec les employés handicapés en vue d'élaborer des plans individualisés d'intervention en cas d'urgence au travail si l'employé reconnaît le besoin d'un plan individualisé en remplissant le formulaire pour une personne ayant besoin d'aide. Le plan sera communiqué aux personnes désignées pour aider en cas d'urgence, tout en respectant la confidentialité des

renseignements personnels de l'employé.

- 5.4.3. Le Centre doit examiner annuellement tous les plans individualisés d'intervention en cas d'urgence au travail avec les employés concernés pour s'assurer qu'ils sont à jour. Ces plans doivent également être examinés de manière ponctuelle dans les situations suivantes :
- la personne ayant besoin d'aide est transférée à un autre endroit;
  - les besoins d'adaptation de la personne changent; ou
  - la WSIB examine son plan général d'intervention en cas d'urgence.

## 5.5. Plans d'adaptation individuels documentés

5.5.1. La WSIB doit tenir compte des besoins de ses employés handicapés jusqu'au point de subir un préjudice injustifié, comme l'exige le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. La WSIB doit élaborer des plans d'adaptation individualisés pour ses employés handicapés, lorsqu'elle est mise au courant.

5.5.2. Le processus par lequel la WSIB engage une consultation, amorce une phase d'élaboration, documente le tout, réalise des examens et procède à l'actualisation régulière du plan d'adaptation individualisé doit être officialisé par le Centre.

5.5.3. Le processus documenté visant à créer des plans d'adaptation doit indiquer ce qui suit :

- la façon dont l'employé prend part à l'élaboration de son plan d'adaptation individuel;
- la façon d'évaluer l'employé de manière individuelle;
- la façon dont un employé syndiqué peut demander à un représentant de son agent négociateur de participer à l'élaboration de son plan d'adaptation;
- la façon dont un employé non syndiqué peut demander à un représentant de son lieu de travail de participer à l'élaboration de son plan d'adaptation;
- la façon dont la WSIB, en tant qu'employeur, peut demander à sa charge l'aide d'un expert externe;
- les mesures que la WSIB doit prendre pour protéger les renseignements personnels de l'employé;
- la façon dont la WSIB fournit à l'employé son plan d'adaptation individualisé, et à quel moment;
- l'échéancier indiquant quand et comment le plan sera examiné et actualisé;
- la façon dont la WSIB indique à l'employé que son plan d'adaptation individuel a ou non été accepté;
- la façon dont la WSIB doit fournir le plan dans un format accessible;
- le plan doit être documenté et indiquer
  - la façon dont la WSIB fournira les renseignements sur le lieu de travail dans un format accessible, si demandé,

- la façon dont la WSIB fournira les renseignements sur les procédures d'urgence dans un format accessible, au besoin, et
  - toute autre adaptation prévue.
- 5.5.4. En tant qu'employeur, la WSIB doit, en consultant l'employé concerné, déterminer et mettre en œuvre les mesures adaptatives appropriées, conformément à la politique connexe sur l'adaptation du lieu de travail.
- 5.5.5. La WSIB doit mettre en œuvre des mesures pour protéger la vie privée de ses employés handicapés et maintenir celles-ci.
- 5.6. Processus de retour au travail et plan d'adaptation
- 5.6.1. La WSIB a approuvé un processus visant à élaborer un plan d'adaptation individuel en vue d'un retour au travail dans le cas d'un employé qui a interrompu le travail en raison d'un handicap et qui, à présent, nécessite une adaptation et du soutien pour retourner au travail.
- 5.6.2. Le processus de retour au travail doit inclure des mesures claires que la WSIB doit prendre en vue de faciliter un retour au travail, et un plan d'adaptation individuel documenté pour la personne concernée. Le processus de retour au travail mentionné ci-dessus ne doit pas remplacer, entraver, ni supplanter tout autre processus de retour au travail créé en vertu de n'importe quelle autre loi (c.-à-d., la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*).
- 5.7. Adaptation dans le cadre de la gestion du rendement, du perfectionnement professionnel, de l'avancement professionnel ou d'une réaffectation
- 5.7.1 La WSIB doit faire en sorte que son processus de gestion du rendement, ses possibilités de perfectionnement ou d'avancement professionnel et son processus de réaffectation soient accessibles à tous ses employés handicapés.

## **6. Conception de l'aménagement de bureau ou d'espace public**

- 6.1. La WSIB doit s'assurer que ses bureaux et espaces publics sont aménagés de manière accessible pour les personnes handicapées. En prévoyant la construction ou la rénovation de locaux sous son contrôle, la WSIB doit s'assurer d'intégrer les exigences d'accessibilité aux phases de planification, de conception et de construction.

## **7. Rapport d'accessibilité**

- 7.1. À titre d'organisme désigné du secteur public, la WSIB doit rédiger un rapport de conformité aux règles d'accessibilité tous les deux ans, conformément aux exigences du RNAI.
- 7.2. Elle doit fournir un avis de disponibilité sur son site Web, ou par l'entremise de documents imprimés affichés dans ses locaux.
- 7.3. Sur demande, elle fournira rapidement les documents dans un format accessible ou grâce à une aide à la communication en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne handicapée.

## 8. Rôles et responsabilités

- 8.1. Le président-directeur général a la responsabilité de ce qui suit :
- approuver la *Politique*; et
  - veiller à la mise en œuvre de celle-ci.
- 8.2. Le chef du risque a la responsabilité de ce qui suit :
- fournir, à la direction de la WSIB, un cadre de travail et des méthodes de conformité à la LAPHO alignés sur l'approche globale de gestion des risques; et
  - fournir un leadership au Bureau de l'accessibilité de la WSIB.
- 8.3. Le vice-président, Conformité, a la responsabilité de ce qui suit :
- diriger la conception, la mise en œuvre, la prestation et les activités du programme d'accessibilité, et travailler de concert avec la direction et les intervenants de la WSIB pour appuyer la mise en œuvre de celui-ci; et
  - faire en sorte que la WSIB se conforme aux exigences applicables de la LAPHO.
- 8.4. La haute direction a la responsabilité de ce qui suit :
- appuyer et promouvoir la politique auprès de ses subordonnés directs et à l'échelle de l'organisme;
  - connaître la responsabilité de l'organisme en cas de non-conformité aux exigences législatives, y compris les questions de responsabilité financière, de coûts humains et de droits de la personne;
  - intégrer la planification de l'accessibilité aux cycles d'affaires organisationnel et stratégique existants ainsi qu'aux autres processus de planification et aux budgets;
  - mettre en œuvre la présente politique et élaborer ou modifier les procédures ou les documents applicables pour chaque division afin de respecter la politique;
  - désigner un défenseur de l'accessibilité pour mettre en œuvre les politiques et les procédures en matière d'accessibilité dans chaque groupe, et faire en sorte que les documents connexes de chaque groupe ou de chaque division soient en phase avec les plans d'accessibilité de la WSIB; et
  - approuver les rapports sur l'accessibilité, tel que requis.
- 8.5. Le Bureau de l'accessibilité a la responsabilité de ce qui suit :
- consigner, conserver et actualiser la présente politique;
  - préparer le rapport de situation annuel en collaboration avec les secteurs qui ont des responsabilités précises aux termes de la LAPHO, et publier celui-ci sur le site Web de la WSIB;
  - veiller à ce que le plan d'accessibilité pluriannuel en vertu de la LAPHO, le rapport de situation annuel et les renseignements pertinents sur la LAPHO soient publiés sur le site Web de la WSIB;
  - consigner le rapport de conformité organisationnelle à la LAPHO auprès du gouvernement de l'Ontario; et

- répondre aux préoccupations ayant trait à la LAPHO et remontées au Bureau de l'accessibilité.
- 8.6. Les gestionnaires et superviseurs de la WSIB ont la responsabilité de ce qui suit :
- sensibiliser le personnel pour favoriser la compréhension de la politique;
  - faire preuve de sensibilité et respecter la confidentialité des renseignements; et
  - participer et collaborer à la facilitation des adaptations du lieu de travail, y compris à l'élaboration des plans de contingence.
- 8.7. Les Ressources humaines ont la responsabilité de ce qui suit :
- agir à titre de personne-ressource pour toutes les parties et les participants dans le cadre des adaptations du lieu de travail;
  - soutenir et sensibiliser les gestionnaires relativement à leurs obligations en leur fournissant une formation sur la politique d'adaptation du lieu de travail, le programme WorkSafe et le programme de gestion des invalidités.
  - s'assurer que les plans d'adaptation individualisés sont officialisés ainsi qu'examinés et actualisés périodiquement;
  - élaborer des plans d'intervention en cas d'urgence pour les personnes ayant besoin d'aide durant les situations d'urgence, en consultant les personnes ayant soumis une demande connexe par l'entremise du formulaire pour une personne ayant besoin d'aide; et
  - veiller à ce que les méthodes de recrutement soient accessibles et sans obstacle.
- 8.8. Les Communications ont la responsabilité de ce qui suit :
- élaborer des normes de conception accessible pour la publication de renseignements sur un site Internet ou intranet et informer les secteurs opérationnels de la WSIB quant aux exigences;
  - faire en sorte que les normes de conception accessible, notamment les WCAG, soient suivies en publiant du contenu sur le site Web public ou les sites intranets de la WSIB;
  - convertir les renseignements existants sur les urgences et la sécurité publique en un fichier numérique pour simplifier leur conversion en des formats accessibles; et
  - élaborer une procédure pour que les communications de la WSIB soient disponibles à ses employés handicapés au même moment qu'aux autres personnes.
- 8.9. Les propriétaires de contenu SharePoint, intranet ou Internet de la WSIB ont la responsabilité de ce qui suit :
- s'assurer que le contenu SharePoint, intranet ou Internet soit conforme aux normes de conception accessible de la WSIB.



- 8.10. La Gestion des biens immobiliers et des installations a la responsabilité de ce qui suit :
- tenir compte des critères et des caractéristiques d'une conception accessible en se procurant ou en remodelant tous locaux détenus ou loués par la WSIB;
  - remodeler les locaux lorsque cela est demandé par les personnes handicapées; et
  - collaborer avec les propriétaires des immeubles de la WSIB pour s'assurer que les procédures d'urgence, les plans d'urgence ou les renseignements sur la sécurité publique sont disponibles sur demande dans un format accessible ou grâce aux aides à la communication appropriées.
- 8.11. Le Bureau de l'expérience de la clientèle a la responsabilité de ce qui suit :
- faire en sorte que le processus de rétroaction soit documenté et efficace, tel que requis, et demander de la rétroaction; et
  - convertir les renseignements dans un format accessible à la demande des personnes handicapées ou veiller à l'utilisation des aides à la communication appropriées, le cas échéant.
- 8.12. Les employés et la direction de l'accueil ont la responsabilité de ce qui suit :
- s'assurer que les zones d'accueil et que le matériel s'y trouvant sont accessibles, et déclarer tout problème aux secteurs appropriés pour sa résolution;
  - déclarer toute préoccupation à l'égard de l'accessibilité ou du matériel des zones d'accueil à la direction locale de ces dernières; et
  - élaborer des plans, de concert avec les direction et sécurité locales, pour informer les clients et fournir des services si les zones d'accueil ou les immeubles de la WSIB ne sont pas accessibles aux personnes handicapées.
- 8.13. La Direction de la sécurité a la responsabilité de ce qui suit :
- participer à la planification de la gestion des clients handicapés durant les situations d'urgence; et
  - aider à élaborer des plans de sécurité et à afficher des avis en cas de perturbation des services accessibles.
- 8.14. La Planification de la gestion des urgences et de la continuité des opérations a la responsabilité de ce qui suit :
- faire en sorte d'établir des plans d'urgence pour les employés de la WSIB qui sont des personnes ayant besoin d'aide, et les examiner annuellement.
- 8.15. L'Approvisionnement a la responsabilité de ce qui suit :
- respecter les exigences de la LAPHO en se procurant des biens, des services ou des installations.

- 8.16. La Technologie de l'information a la responsabilité de ce qui suit :
- intégrer les critères et les caractéristiques d'une conception accessible à l'élaboration des nouveaux outils ou systèmes ou à la mise en œuvre d'une importante mise à niveau.
- 8.17. Tous les employés de la WSIB ont la responsabilité de ce qui suit :
- faire en sorte de comprendre l'objectif de la présente politique;
  - se conformer aux dispositions de la présente politique; et
  - suivre la formation requise.
- 8.18. Les employés handicapés ont la responsabilité de ce qui suit :
- participer et collaborer avec toutes les parties au processus d'adaptation du lieu de travail; et
  - informer le Centre de leur besoin d'adaptation en cas d'urgence en remplissant le formulaire pour une personne ayant besoin d'aide.

## MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La présente politique sera examinée tous les trois ans, voire plus tôt, au besoin.

Toute demande de renseignements au sujet de la présente politique doit être adressée au Bureau de l'accessibilité, Division de la conformité.

## DOCUMENTS CONNEXES

Il convient de lire la présente politique conjointement avec les documents suivants, le cas échéant :

- [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) et [Règlement de l'Ontario 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées](#)
- [Loi sur les droits des aveugles](#)
- [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#)
- [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario
- [Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail](#)
- *WSIB Enterprise Privacy Policy* (politique d'entreprise sur la protection de la vie privée, en anglais seulement)
- *WSIB Employee Privacy Policy* (politique sur la protection de la vie privée des employés, en anglais seulement)
- *WSIB Facilities Construction / Renovation Policy* (politique sur la construction ou la rénovation d'installation, en anglais seulement)
- *WSIB Freedom of Information Policy* (politique sur l'accès à l'information, en anglais seulement)
- *WSIB Mental Health in the Workplace Policy* (politique sur la santé mentale dans le lieu de travail, en anglais seulement)
- *WSIB Procurement Policy* (politique d'approvisionnement, en anglais seulement)

- *WSIB Real Estate / Property Lease Policy* (politique sur la location de bien immobilier ou de propriété, en anglais seulement)
- *WSIB Recruitment and Selection Policy* (politique de recrutement et de sélection, en anglais seulement)
- *WSIB Workplace Accommodation Policy* (politique d'adaptation du lieu de travail, en anglais seulement)
- Persons Requiring Assistance Form (formulaire pour une personne ayant besoin d'aide, disponible en anglais)

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

L'entrée en vigueur de la présente politique est le 15 juillet 2018.