

Plan d'accessibilité pluriannuel

2017-2021

Table des matières

Table des matières	2
Introduction	3
Déclaration d'engagement	4
Plan d'accessibilité 2017-2021	4
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées	4
Partie 1 : Généralités.....	4
Exigence : Politique d'accessibilité	4
Exigence : Plan d'accessibilité pluriannuel	5
Exigence : Acquisition de biens, de services ou d'installations	5
Exigence : Postes informatiques et kiosques libre-service.....	6
Exigence : Formation.....	6
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées	8
Partie II : Norme pour l'information et les communications	8
Exigence : Formats accessibles et aides à la communication.....	8
Exigence : Sites Web et contenu Web accessibles	9
Mesures prises :	9
Exigence : Procédures et plans d'urgence ou renseignements sur la sécurité publique	10
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées	10
Partie III : Norme d'emploi	10
Exigence : Recrutement	11
Exigence : Formats accessibles et aides à la communication à l'intention des employés	11
Exigence : Plans d'adaptation individuels documentés	13
Exigences : Renseignements sur les mesures d'interv. en cas d'urgence au travail	13
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées	14
Partie IV.1 : Norme sur la conception des espaces publics	14
Exigence : Accessibilité des espaces publics	14
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées	14
Partie IV.2 - Norme sur le service à la clientèle	14
Exigence : Accessibilité du service à la clientèle.....	14
Exigence : Commentaires.....	15
Mesure des résultats	17
Rapports de situation sur l'accessibilité	17
Examen des commentaires	17
Révisions du plan d'accessibilité pluriannuel	17
Vos commentaires sont les bienvenus	17

Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021 de la WSIB

Introduction

En tant qu'organisme fiduciaire indépendant, notre mandat consiste à promouvoir la santé et la sécurité au travail, à faciliter le retour au travail, le rétablissement et la réintégration au marché du travail pour les personnes touchées par une lésion ou une maladie professionnelle, ou encore leur conjointe ou conjoint, et à fournir une indemnisation et d'autres prestations d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes. Nous nous sommes engagés à fournir ce qui compte aux Ontariennes et Ontariens : des services rapides et accessibles ainsi que des prestations équitables à un prix raisonnable. Que vous soyez une personne ayant subi une lésion ou contracté une maladie au travail ou le propriétaire d'une petite ou d'une grande entreprise, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) est là pour vous aider.

Notre vision consiste à faire de l'Ontario l'endroit le plus sain et sécuritaire où travailler ainsi qu'à établir la norme des résultats en matière de rétablissement, de retour au travail, de soins de santé liés au travail et de décision d'indemnisation. 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.

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (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 la communication;
- l'emploi;
- la conception des espaces publics;
- le service à la clientèle;
- les transports.

Les exigences de la LAPHO et du RNAI ne remplacent pas celles établies par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Aux termes de la LAPHO et du RNAI, nous devons établir, mettre en œuvre, maintenir et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel. Ce plan décrit notre stratégie pour cerner, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et répondre à nos exigences aux termes du RNAI.

Conformément aux exigences énoncées dans le RNAI, nous :

- publierons le plan d'accessibilité pluriannuel sur [notre site Web](http://www.wsib.on.ca) (www.wsib.on.ca);
- fournirons sur demande le plan dans un format accessible;
- examinerons et actualiserons le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans;
- examinerons et actualiserons le plan d'accessibilité en consultation avec des personnes handicapées;
- préparerons un rapport de situation annuel et le publierons sur notre site Web.

Déclaration d'engagement

Nous nous sommes engagés à respecter la LAPHO et l'appuyons pleinement. Nous traiterons toute personne d'une manière qui respecte sa dignité et son autonomie. Nous croyons en l'intégration et en l'égalité des chances. Nous nous engageons à satisfaire rapidement les besoins d'accessibilité des personnes handicapées. Nous le ferons en cernant, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité tout en répondant aux exigences de la LAPHO et du RNAI. Nous nous efforcerons de promouvoir une culture de respect et d'acceptation pour favoriser l'accessibilité en Ontario.

Plan d'accessibilité 2017-2021

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Partie 1 : Généralités

Exigence : Politique d'accessibilité

Nous nous engageons à maintenir une politique concernant la LAPHO. Cette politique inclut une déclaration d'engagement organisationnelle et des exigences que doivent suivre les employés à tous les niveaux de l'organisme afin de répondre rapidement aux exigences d'accessibilité liées aux personnes handicapées.

Mesures prises :

- La politique concernant la LAPHO (60.01.09) a été créée et approuvée.
- La politique concernant la LAPHO a été examinée et actualisée conformément aux processus d'examen internes.
- La politique concernant la LAPHO sera fournie dans un format accessible aux clients qui en demandent une copie.

Mesures prévues :

- Pour veiller à ce que la politique concernant la LAPHO soit à jour et que toutes les exigences de la LAPHO soient intégrées, continuer d'examiner la politique au moins tous les trois ans, ou à chaque modification des pratiques ou des procédures de la WSIB.
- Continuer de fournir la politique concernant la LAPHO dans un format accessible aux clients qui en demandent une copie.

Exigence : Plan d'accessibilité pluriannuel

La WSIB s'est engagée à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'accessibilité pluriannuel pour répondre aux exigences de la LAPHO et aux besoins des intervenants handicapés de la WSIB.

Mesure prise :

- Un plan d'accessibilité pluriannuel a été élaboré en 2013 et actualisé en 2017.

Mesures prévues :

- Publier le plan d'accessibilité pluriannuel actualisé sur le site Web de la WSIB.
- Fournir sur demande le plan dans un format accessible.
- Préparer un bilan annuel décrivant ce qui a été fait pour mettre en œuvre le plan d'accessibilité, publier le bilan sur le site Web et s'assurer qu'il est offert au public dans un format accessible, sur demande.
- Examiner et actualiser le plan d'accessibilité pluriannuel au moins une fois tous les cinq ans, en fonction des changements apportés aux exigences d'accessibilité et des commentaires des intervenants internes et externes.
- Établir un comité consultatif sur l'accessibilité qui fournira des directives à propos du plan pluriannuel.

Exigence : Acquisition de biens, de services ou d'installations

En nous procurant ou en acquérant des biens, des services ou des installations, nous tiendrons compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité. Le cas échéant, les documents d'approvisionnement préciseront les critères d'accessibilité à satisfaire et fourniront les lignes directrices pour l'évaluation des propositions à l'égard de ces critères.

Lorsque nous déterminons qu'il est impossible de tenir compte des critères ou des caractéristiques d'accessibilité en nous procurant ou en acquérant des biens, des services ou des installations, nous fournirons sur demande une explication écrite.

Mesures prises :

Lors des appels d'offres pour des biens, des services et des installations, les critères d'accessibilité sont inclus dans la demande de propositions. De façon à satisfaire aux exigences en matière d'approvisionnement énoncées dans la LAPHO, les modèles de demandes de propositions ont été élaborés en tenant compte de ce qui suit :

- en raison de nos obligations aux termes de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et de la LAPHO 2005, nous nous efforçons d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité universelle. Tous les éléments et produits proposés en réponse à nos pratiques d'approvisionnement doivent respecter ou surpasser les normes minimales d'accessibilité. Les fournisseurs sont tenus de se familiariser avec ces lois pour s'assurer que les produits et les éléments qu'ils proposent respectent ou surpassent les normes minimales d'accessibilité;
- la Direction de l'apprentissage et du rendement a intégré d'autres critères d'accessibilité aux activités d'approvisionnement liées aux produits d'apprentissage en ligne et aux services d'apprentissage;

- nous tenons compte des critères et caractéristiques d'une conception accessible en nous procurant ou en remodelant tous locaux détenus ou loués par l'organisme;
- un outil de sélection des projets internes a été développé pour aider à cerner les exigences de la LAPHO lorsque de nouveaux projets sont lancés.

Mesures prévues :

- Utiliser l'outil de sélection des projets et les renseignements publiés sur le site [Règles d'accessibilité en matière d'approvisionnement](#) - *Comment acheter ou acquérir des biens, des services ou des installations accessibles pour les personnes handicapées* du gouvernement de l'Ontario afin de mieux incorporer les considérations et les exigences d'accessibilité dans le cycle d'approvisionnement.
- Éduquer les employés pour qu'ils considèrent les critères d'accessibilité et, le cas échéant, en tiennent compte en se procurant des biens, des services ou des installations.

Exigence : Postes informatiques et kiosques libre-service

La WSIB tiendra compte des caractéristiques d'accessibilité lors de la conception et de l'acquisition de postes informatiques et de kiosques libre-service.

Mesure prise :

- Les postes informatiques libre-service à la réception sont équipés d'un clavier à gros caractères, d'un logiciel d'agrandissement d'écran (c.-à-d. ZoomText) et d'un logiciel de lecture d'écran (c.-à-d. Kurzweil).

Mesures prévues :

- Nous continuerons d'inclure des caractéristiques d'accessibilité à nos kiosques et à nos postes informatiques libre-service à mesure de leur mise en œuvre.
- Nous nous assurerons que les caractéristiques d'accessibilité sont fonctionnelles.

Exigence : Formation

- Nous nous sommes engagés à fournir la formation appropriée concernant la LAPHO à tous les employés, y compris à la direction de la WSIB, et à toute personne participant à l'élaboration et à l'approbation des politiques de la WSIB.
- Nous veillerons également à ce que toutes les personnes qui acquièrent des biens, des services et des installations au nom de la WSIB soient formées d'une manière appropriée.
- La formation traite des exigences de la LAPHO, du RNAI et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.
- Nous utiliserons de multiples canaux pour favoriser la sensibilisation et encourager l'apprentissage à l'égard de l'accessibilité.

Mesures prises :

- Tous les employés ont suivi la formation requise sur la LAPHO.
- La formation sur la LAPHO a été ajoutée au processus d'intégration et d'orientation.
- La formation obligatoire continue d'être offerte à tous les nouveaux employés.

- Tous les employés, gestionnaires et cadres supérieurs comprennent comment interagir avec les clients ayant des capacités variées.
- Un programme pour les nouveaux employés a été ajouté à la page d'accueil du système de gestion de l'apprentissage (LMS) pour pousser les employés à suivre tous les cours obligatoires, y compris la formation concernant la LAPHO.
- Le rapport pour les gestionnaires du système LMS permet à ceux-ci de vérifier, sur demande, si leurs subordonnés directs ont suivi les formations requises.
- Des vérifications de la conformité en matière de formation sont effectuées dans tout l'organisme, au besoin.

Mesures prévues :

- La Direction de l'apprentissage et du rendement continuera d'utiliser les modèles d'apprentissage en ligne accessibles pour élaborer les modules d'apprentissage en ligne concernant la LAPHO.
- Nous mettrons en œuvre un cycle de renouvellement de la formation au moins tous les trois ans, ou à mesure que des changements sont apportés, afin de s'assurer que les connaissances restent à jour.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Partie II : Norme pour l'information et les communications

Exigence : Formats accessibles et aides à la communication

Nous nous sommes engagés à rendre les renseignements et les communications accessibles aux personnes handicapées. Les renseignements que nous fournissons et la façon dont nous communiquons sont essentiels lorsqu'il s'agit d'offrir nos programmes et nos services au public.

Nous tiendrons compte des exigences d'accessibilité aux termes des normes du RNAI pour l'information et les communications afin de veiller à ce que les systèmes et les plateformes d'information ou de communication soient accessibles et répondent aux besoins des personnes handicapées.

Sur demande, la WSIB consultera la personne demandant des renseignements et lui fournira ou fera le nécessaire pour lui fournir rapidement des formats accessibles et des aides à la communication, et ce, à un coût qui ne sera pas supérieur au tarif habituel facturé aux autres personnes.

Dans certaines situations, des formats accessibles ou des aides à la communication pourraient ne pas être fournis. Ces situations incluent notamment ce qui suit :

- il est techniquement impossible de convertir un document en un format accessible. Dans ce cas, nous expliquerons pourquoi et fournirons un résumé;
- les renseignements proviennent d'un autre organisme;
- nous ne contrôlons pas les renseignements;
- les renseignements se trouvent sur des produits ou des étiquettes de produits.

Si nous déterminons que des renseignements ou une communication ne sont pas convertibles, nous fournirons ce qui suit à la personne qui demande ces renseignements ou cette communication :

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

Mesure prise :

- Nous avons mis en œuvre un processus pour recevoir les commentaires concernant l'accessibilité de nos services à la clientèle. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de plusieurs façons, y compris par téléphone, courriel et appareil de télécommunications pour sourds (ATS).

Mesures prévues :

- Élaborer des processus pour s'assurer que les renseignements peuvent être offerts dans un format accessible aux personnes handicapées, sur demande.
- Élaborer des lignes directrices et des meilleures pratiques pour créer des documents accessibles.
- Travailler avec les employés qui créent des documents accessibles.
- Élaborer des meilleures pratiques pour rendre la communication par courriel plus accessible.
- Continuer d'améliorer l'accessibilité de nos renseignements et de nos communications en examinant les commentaires reçus et en effectuant des audits d'accessibilité pour cerner les obstacles à l'accessibilité et éliminer ceux-ci.
- Continuer d'utiliser les mécanismes accessibles de demande et de rétroaction pour permettre aux personnes handicapées de demander des formats accessibles ou des aides à la communication.

Exigence : Sites Web et contenu Web accessibles

Le contenu Web et les sites Web externes contrôlés directement par la WSIB continueront d'être conformes aux niveaux A et AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (les « WCAG ») 2.0, conformément à l'échéancier prévu dans le RNAI.

Nous envisagerons aussi de nous conformer aux niveaux A et AA des normes WCAG 2.0 pour notre site intranet. Cela améliorera l'inclusion et offrira aux employés utilisant des technologies d'adaptation un meilleur accès aux renseignements.

Mesures prises :

- Tout nouveau site public, site mis à jour de manière importante ou contenu Web publié après le 1^{er} janvier 2012 est conforme au niveau A des WCAG 2.0, 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).
- L'outil de sélection des projets de la LAPHO s'applique aux renseignements publiés sur les sites intranet et internet de la WSIB.

Mesures prévues :

- À partir du 1^{er} janvier 2021, tout site ou contenu Web public publié après le 1^{er} janvier 2012 devra également être conforme avec le niveau AA des WCAG 2.0, 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).

- Établir une procédure de gouvernance pour s'assurer que les sites et le contenu Web sont conformes aux normes appropriées.
- Créer des processus et des documents d'orientation pour s'assurer que les renseignements publiés sur nos sites intranet sont accessibles.
- Effectuer des audits sur l'accessibilité Web à l'égard de tous les sites et les contenus Web existants pour déterminer si les exigences de la LAPHO sont satisfaites et élaborer un plan de rectification si le contenu n'est pas conforme aux exigences.
- S'assurer que les programmes informatiques et les services numériques futurs seront conçus en fonction de l'accessibilité, de sorte que tous les utilisateurs aient un accès égal aux renseignements et aux fonctionnalités.
- S'assurer que les formulaires sont conçus en fonction des critères d'accessibilité et qu'ils y sont conformes.

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

Comme la sécurité est une priorité pour nous, nous nous efforçons de veiller à la sécurité de nos installations pour nos clients, nos visiteurs et nos employés. Les entreprises de gestion immobilière des installations louées par la WSIB sont responsables de préparer les procédures et les plans d'urgence de l'immeuble ainsi que les renseignements sur la sécurité publique et de les fournir dans un format accessible ou au moyen des aides à la communication appropriées, aussitôt que possible, sur demande.

Mesure prise :

- Nous avons entrepris un examen des procédures d'urgence à chacune de nos installations et nous sommes assurés que les gestionnaires d'installations tiers sont 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.

Mesure prévue :

- Lorsque les gestionnaires d'installations tiers de la WSIB sont incapables de fournir sur demande les renseignements d'urgence et de sécurité publique liés à l'immeuble, la WSIB fournira ces renseignements dans un format accessible ou au moyen des aides à la communication appropriées, aussitôt que possible, au nom du gestionnaire d'installations tiers.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Partie III : Norme d'emploi

En tant que leader en matière de sécurité professionnelle et de retour au travail, nous avons de solides antécédents organisationnels en ce qui concerne l'adaptation pour les employés handicapés et la création d'un milieu de travail inclusif.

Nous sommes un employeur qui offre les mêmes chances d'emploi à tous et nous nous sommes engagés à prendre des mesures à l'égard des pratiques d'emploi inclusives et accessibles pour attirer et conserver les employés talentueux ayant des handicaps. Nous reconnaissons qu'éliminer les obstacles tout au long du cycle de vie professionnelle permettra de créer un lieu de travail qui est diversifié et accessible et qui permet aux employés de réaliser leur plein potentiel.

Exigence : Recrutement

Mesures prises :

- Notre site Web Carrières comprend une page « Célébrons la diversité » qui encourage les personnes handicapées à postuler à des emplois et énonce les adaptations offertes sur demande.
- Toutes les publications sur le site Carrières public comportent une remarque indiquant que des adaptations sont offertes, au besoin, pour favoriser la participation des personnes handicapées au processus de recrutement. L'énoncé suivant figure dans toutes les publications : *La WSIB est un employeur offrant les mêmes chances d'emploi à tous. Des adaptations sont offertes en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.*
- Les candidats choisis pour une entrevue ou un test seront avisés des adaptations offertes, sur demande. Les processus visant à consulter tout candidat ayant demandé une adaptation ont été établis en fonction des capacités du candidat.
- Lorsqu'une offre d'emploi est présentée, nous avisons le candidat retenu de la politique concernant les adaptations pour les employés handicapés.

Mesures prévues :

- Continuer de prendre des mesures pour éliminer les obstacles au recrutement.
- Continuer de répondre aux besoins des employés.
- Veiller à ce que le portail de recrutement en ligne réponde aux normes du niveau AA des WCAG 2.0 d'ici le 1^{er} janvier 2021.

Exigence : Formats accessibles et aides à la communication à l'intention des employés

Mesures prises :

- Les technologies d'assistance utilisées comprennent Dragon Naturally Speaking, JAWS, ZoomText, divers claviers, des souris spécialisées ainsi que des postes de travail et des éléments ergonomiques.
- L'accessibilité a été prise en compte dans les normes de conception des bureaux, et des dispositifs d'ouverture automatique des portes ont été installés là où les personnes à mobilité réduite en ont besoin.

- Notre Direction de l'apprentissage et du rendement a élaboré un modèle d'apprentissage en ligne et un guide des meilleures pratiques en matière d'accessibilité pour s'assurer que tous les cours d'apprentissage en ligne pour les employés sont accessibles et répondent aux normes du niveau AA des WCAG 2.0. Le modèle a été testé par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) afin de s'assurer qu'il est accessible aux employés ayant un handicap visuel. Des employés handicapés ont également participé aux tests de convivialité et d'accessibilité des produits d'apprentissage en ligne.
- Toutes les vidéos utilisées dans les cours d'apprentissage et de rendement sont sous-titrées.

Mesures prévues :

- Continuer de veiller à ce que tous les produits et systèmes d'apprentissage soient conformes aux niveaux A et AA des WCAG.
- Continuer de fournir des appareils ou accessoires fonctionnels, au besoin.
- Fournir une formation aux employés sur la création de documents accessibles.

Exigence : Plans d'adaptation individuels documentés

Mesure prise :

- Nous avons une politique d'adaptation du lieu de travail et un programme de sécurité au travail qui comprennent des processus documentés et des renseignements sur les adaptations pour les employés ayant des capacités variées.

Mesure prévue :

- Continuer d'examiner les procédures et les processus documentés et chercher des moyens d'améliorer le programme d'adaptation.

Exigence : Renseignements sur les mesures d'intervention en cas d'urgence au travail

Lorsque nous sommes mis au courant du handicap d'un employé et qu'il y a un besoin d'adaptation, des renseignements individualisés sur les mesures d'intervention en cas d'urgence au travail seront fournis à l'employé aussitôt que possible, si de tels renseignements sont nécessaires en raison de la nature du handicap.

Mesures prises :

- Nos protocoles particuliers à suivre en cas d'urgence comprennent des exigences à l'égard des personnes ayant besoin d'aide et de la LAPHO.
- Une communication a été déployée auprès de tous les employés pour identifier ceux qui ont des handicaps et nécessitent de l'aide lors d'une intervention en cas d'urgence. Un site intranet a été créé pour permettre aux employés de s'identifier comme personne ayant besoin d'aide.
- Les plans individualisés d'intervention en cas d'urgence au travail ont été élaborés pour les employés qui ont indiqué avoir un handicap et qui ont besoin d'adaptation.
- Le Centre de santé en milieu de travail a mis en œuvre un processus pour communiquer les plans individualisés d'intervention en cas d'urgence aux préposés d'étage à la prévention des incendies, tout en maintenant la confidentialité des renseignements médicaux qui pourraient être divulgués durant le processus d'adaptation.
- Le cours d'apprentissage en ligne sur les protocoles particuliers à suivre en cas d'urgence a été rendu accessible.

Mesures prévues :

- Examiner et réviser les plans individualisés d'intervention en cas d'urgence au travail sur une base régulière et continue.
- Sonder les employés tous les deux ans pour déterminer les nouveaux employés qui ont besoin d'aide lors des interventions en cas d'urgence au travail et s'assurer que les renseignements figurant sur le site intranet à l'égard des employés existants sont à jour.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Partie IV.1 : Norme sur la conception des espaces publics

Exigence : Accessibilité des espaces publics

Nous tiendrons compte des critères et des caractéristiques d'une conception accessible en nous procurant ou en remodelant tous locaux détenus ou loués par l'organisme.

À la WSIB, lorsque nous bâtissons ou redéveloppons des espaces publics comme des points de service et des salles d'attente, nous le faisons conformément aux exigences établies dans les *Normes d'accessibilité intégrées - Normes pour la conception des espaces publics* et le *Code du bâtiment* de l'Ontario (en anglais seulement).

Mesure prise :

- La Gestion des biens immobiliers et des installations se conforme aux exigences du *Code du bâtiment* de l'Ontario, au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*, au *Guide relatif au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* ainsi qu'à toute autre exigence du gouvernement de l'Ontario concernant l'accessibilité.

Mesure prévue :

- Améliorer continuellement l'accessibilité physique des bureaux de la WSIB.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Partie IV.2 - Norme sur le service à la clientèle

Exigence : Accessibilité du service à la clientèle

Le service à la clientèle est à la base de tout ce que nous faisons lorsque nous fournissons des programmes et des services de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail aux personnes et aux entreprises de l'Ontario.

Nous nous efforçons de fournir un excellent service dans tous nos rapports avec nos clients. Dès le tout premier contact avec nos employés, les clients doivent constater que nous les écoutons et que nous répondons à leurs besoins.

Nous satisferons aux exigences de la LAPHO et du RNAI. L'organisme cerne de manière proactive les obstacles à l'accessibilité et détermine les moyens appropriés pour s'adapter aux besoins des clients de façon à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes ayant des capacités variées.

Mesures prises :

- Le Bureau de l'expérience de la clientèle a été mis sur pied pour rechercher des occasions d'amélioration de nos services et de nos processus afin d'accélérer, de simplifier et de rendre plus efficaces vos interactions avec nous. Ces changements amélioreront nos services accessibles.

- Tous les employés, gestionnaires et cadres supérieurs ont été formés pour interagir avec les clients ayant des capacités variées, et nous tenons un registre de la formation fournie.
- Les appareils ou accessoires fonctionnels et les animaux d'assistance sont permis dans les locaux de la WSIB, dans les zones auxquelles les clients ont accès.
- Toute personne de soutien qui accompagne la personne handicapée est la bienvenue dans les zones où le public ou des tiers ont le droit d'aller et où ils sont servis.
- Lorsque les services accessibles sont temporairement indisponibles, les clients en sont informés.
- Un outil de sélection des projets a été développé pour aider à cerner les exigences de la LAPHO lorsque de nouveaux projets sont lancés.
- Des procédures d'urgence ont été élaborées pour s'assurer que les clients ayant des capacités variées reçoivent de l'aide en cas d'urgence.

Mesures prévues :

- Continuer de former les nouveaux employés en ce qui concerne l'accessibilité du service à la clientèle.
- Continuer de permettre aux clients d'utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels et d'accepter le recours à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien.
- Continuer de communiquer lorsque les services accessibles sont temporairement indisponibles en utilisant les méthodologies appropriées aux circonstances.
- Utiliser l'outil de sélection des projets de la LAPHO développé à l'interne pour aider à cerner les exigences de la LAPHO lorsque de nouveaux projets sont lancés.
- Continuer d'examiner les procédures d'urgence pour s'assurer que les clients ayant des capacités variées reçoivent de l'aide en cas d'urgence.
- Élaborer des services numériques qui s'articulent autour de l'accessibilité, de sorte que tous les utilisateurs aient un accès égal aux renseignements et aux fonctionnalités.
- S'assurer que tous les formulaires en ligne sont accessibles.
- Créer des feuilles d'information pour les employés au sujet des interactions avec des personnes ayant des capacités variées.
- Élaborer des protocoles en ce qui concerne les réunions et les renseignements publics pour veiller à ce que les besoins des personnes handicapées soient satisfaits.

Exigence : Commentaires

Nous encourageons les gens à nous fournir des commentaires sur la façon dont les services sont offerts aux personnes handicapées. Ces commentaires seront envoyés aux membres appropriés du personnel qui y répondront, seront documentés et feront l'objet d'un suivi. Nous recueillerons les commentaires par téléphone, par ATS, par courriel sur le site Web de la WSIB et en personne à tous nos points de service. Les commentaires seront acceptés dans des formats accessibles et au moyen des aides à la communication, au besoin. Nous examinerons les commentaires afin d'améliorer les services et lors du réexamen du plan pluriannuel.

Mesure prise :

- Nous avons mis en œuvre un processus pour recevoir les commentaires concernant l'accessibilité de nos services à la clientèle. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de plusieurs façons, y compris par téléphone, courriel et appareil de télécommunications pour sourds (ATS).

Mesures prévues :

- Continuer d'utiliser les mécanismes de rétroaction accessibles pour améliorer les services aux personnes ayant des capacités variées.
- Créer un comité consultatif interne qui fournira de la rétroaction.
- S'assurer de l'accessibilité des mécanismes de rétroaction internes à l'intention des employés.

Mesure des résultats

Rapports de situation sur l'accessibilité

Nous préparerons des rapports de situation annuels portant sur l'accessibilité. Dans le rapport, nous indiquerons comment nous avons respecté nos objectifs, nos engagements et les exigences légales durant la période en question, comme indiqué dans le présent plan. Le rapport sera disponible sur notre site Web et sera offert dans d'autres formats, sur demande.

Examen des commentaires

Nous surveillerons et évaluerons les commentaires sur l'accessibilité reçus par l'organisme tout au long de l'année. Ces renseignements seront utilisés pour améliorer nos processus de manière continue et pourront être intégrés à nos rapports d'accessibilité et à notre plan pluriannuel.

Révisions du plan d'accessibilité pluriannuel

Si, grâce à des consultations publiques, à des commentaires et à nos propres processus de planification et d'action en matière d'accessibilité, nous déterminons que le plan d'accessibilité pluriannuel a besoin d'être révisé, nous l'actualiserons en conséquence. Les révisions seront disponibles sur notre site Web et seront offertes dans d'autres formats, sur demande.

Vos commentaires sont les bienvenus

Nous vous invitons à nous envoyer vos questions et vos commentaires à propos de l'accessibilité et de nos efforts pour répondre aux exigences de la LAPHO et du RNAI. Vous pouvez nous contacter comme suit :

- Courriel : accessibility@wsib.on.ca
- Téléphone : 1-800-387-0750
- ATS : 1-800-387-0050