

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

2019

Table des matières

Bilan annuel de la situation à l'égard de la LAPHO	1
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	4
Partie 4 : 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 de 2005 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);
- collaborer pour 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;
- le service 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 établi un modèle de présentation des rapports pour le comité de gouvernance;
- nous avons amélioré le formulaire d'évaluation des projets et d'approvisionnement lié à la LAPHO en y incluant les considérations linguistiques de la *Loi sur les services en français*;
- nous avons mis sur pied une communauté de pratique en accessibilité;
- nous avons fourni des meilleures pratiques, des exigences et des recommandations concernant l'accessibilité à de nombreux intervenants internes et fournisseurs de la WSIB;
- nous avons consulté le secteur des installations afin de nous assurer que les exigences d'accessibilité sont intégrées dans tous les nouveaux projets.

Partie 2 : Norme pour l'information et les communications

Formats accessibles et aides à la communication

MESURES PRISES :

- nous avons lancé un programme de formation qui montre aux membres du personnel comment créer des documents Word accessibles;
- nous avons créé et mis à l'essai un programme de formation qui montre aux membres de notre personnel comment faire des présentations PowerPoint accessibles;
- nous avons fourni aux intervenants des documents dans d'autres formats, sur demande.

Partie 3 : Norme d'emploi

L'équipe du Bureau de l'accessibilité a continué de visiter tous les bureaux régionaux et de district pour former les membres du personnel et les sensibiliser à l'importance de l'accessibilité. Durant ces visites, nous avons également obtenu les commentaires des membres du personnel à l'égard de l'accessibilité et des obstacles perçus.

MESURES PRISES :

- nous avons collaboré avec des partenaires internes pour actualiser le formulaire de demande d'adaptation utilisé durant le recrutement;

- nous avons actualisé le formulaire pour une personne ayant besoin d'aide en collaboration avec le Centre de santé en milieu de travail et l'avons distribué largement au personnel de la WSIB;
- nous avons adapté le guide de référence de l'utilisateur pour le nouveau centre de contact interne afin de nous assurer qu'il est accessible aux membres de tout notre personnel.

Partie 4 : Norme sur le service à la clientèle

MESURES PRISES :

- nous avons continué de former les nouveaux membres de notre personnel à l'égard de la LAPHO;
- nous avons élaboré un processus de rétroaction et de demande d'autres formats avec les partenaires internes;
- nous avons travaillé avec les partenaires internes pour veiller à la création de formulaires et de produits accessibles;
- nous avons créé un document de référence en matière d'accessibilité pour les représentantes et représentants du service à la clientèle;
- nous avons aidé le secteur des opérations à l'égard des demandes d'adaptation.

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 de nos services dans un format accessible. Nous nous sommes engagés à améliorer nos services aux personnes handicapées.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en remplissant le [Formulaire de demande d'accessibilité et de commentaires](#).

Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires par courriel à 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^e étage
200, rue Front Ouest
Toronto (Ontario) M5V 3J1