



Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle  
et de l'assurance contre les accidents du travail

**POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ  
POUR LES SERVICES À LA  
CLIENTÈLE DU TASPAAAT**



Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents  
du travail

Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal



## POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DU TASPAAAT

### Introduction

Le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (le Tribunal) s'engage à offrir un milieu accessible et inclusif dans lequel toutes les personnes ont accès à ses services et peuvent participer pleinement à leurs appels, particulièrement lors des audiences.

Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07*, le Tribunal a établi des politiques, des pratiques et des procédures régissant la fourniture de ses services aux personnes handicapées. Le Tribunal s'est efforcé d'assurer la compatibilité de sa politique avec les principes fondamentaux du Règlement, à savoir :

- Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée<sup>1</sup>, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.

### Application de la politique

Cette politique s'applique à tous les services du Tribunal. Le Tribunal fait des efforts raisonnables pour que toutes les personnes, qu'il s'agisse des parties, des témoins ou des représentants, puissent se prévaloir de ses services de manière à pouvoir participer pleinement.

Cette politique s'applique à tout le personnel et à tous les membres du Tribunal. « Membre » désigne les titulaires des postes de décideur au Tribunal.

---

1 La fourniture de services aux personnes handicapées est dite « intégrée » quand les personnes handicapées peuvent obtenir, utiliser ou tirer profit des mêmes services que les autres clients, et ce, en même temps et au même endroit.



## **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DU TASPAAT**

On peut se procurer cette politique sur le site Web du Tribunal à [www.wsiat.on.ca](http://www.wsiat.on.ca), et ce, dans différents formats accessibles. Pour une copie de cette politique sur papier ou dans un autre format, communiquer avec le centre téléphonique du Tribunal au 416-314-8800 ou, sans frais, au 1-888-618-8846 ou, pour l'ATME, au 416-314-1787. On peut aussi se procurer une copie de cette politique à la réception du Tribunal au 505, avenue University, 7<sup>e</sup> étage, à Toronto.

### **Caractéristiques de l'accessibilité**

Le Tribunal a pris des mesures pour promouvoir un environnement sans obstacle et pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité. Ces mesures sont en plus des adaptations particulières pouvant être demandées dans des cas particuliers.

Les locaux du Tribunal sont situés au 505, avenue University, 7<sup>e</sup> étage, à Toronto. L'édifice est situé près des stations de métro St. Patrick et Queen's Park. La station de métro Queen's Park est accessible en fauteuil roulant. Les portes d'entrée et les ascenseurs de l'édifice sont accessibles en fauteuil roulant et autres appareils d'aide à la mobilité pour personnes handicapées, tout comme le sont les aires publiques du Tribunal, telles que les salles d'audience et de médiation, les toilettes et la bibliothèque.

Le centre téléphonique du Tribunal est ouvert de 8 h à 17 h pour répondre aux demandes de renseignements sur le processus d'appel et sur l'état d'avancement des appels. Les préposés aux services à la clientèle et à l'information du Tribunal peuvent répondre aux appels téléphoniques reçus par ATME au 416-314-1787 ou par l'intermédiaire du Service de relais Bell.

Les documents d'information, les formulaires et les avis publics du Tribunal sont tous offerts sur papier et sur le site Web du Tribunal, lequel se conforme aux *Règles d'accessibilité du W3C*. Tous les documents créés au Tribunal sont offerts sur demande dans d'autres formats adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées.

### **Demandes d'adaptation**

Le Tribunal examine les demandes d'adaptation individuellement et fait tous les efforts raisonnables pour y satisfaire.



## POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DU TASPAAAT

Le personnel du Tribunal collabore avec les personnes handicapées pour adapter les services du Tribunal à leurs besoins particuliers. Les personnes handicapées peuvent être appelées à fournir des renseignements supplémentaires au sujet de leurs besoins d'adaptation afin de permettre au Tribunal d'y répondre adéquatement. Le Tribunal est sensible aux préoccupations relatives à la protection de la vie privée des personnes qui demandent des adaptations.

### *Demandes d'adaptation visant les audiences*

Les demandes d'adaptation visant les audiences (à Toronto ou aux centres d'audience régionaux) peuvent être faites n'importe quand au cours du processus d'appel, et ce, par écrit ou par téléphone. Si une date d'audience n'est pas encore fixée, les parties peuvent communiquer avec la personne chargée du dossier ou avec le centre téléphonique du Tribunal. Si une date d'audience est déjà fixée, les parties doivent communiquer avec l'administratrice des appels.

Administratrice des appels  
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance  
contre les accidents du travail  
505, avenue University, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5G 2P2  
416-314-8800

Les demandes d'adaptation doivent être faites dès que possible de manière à permettre la prise des mesures voulues avant l'audience. Avec un préavis suffisant, le Tribunal peut fournir des services d'interprétation visuelle comme l'American Sign Language (ASL) et la langue des signes québécois (LSQ), des services de sous-titrage en temps réel et des services d'amplification audio.

### *Demandes d'adaptation générale*

Les demandes d'adaptation générale, ne visant pas les audiences, peuvent être faites par écrit ou par téléphone. Ces demandes sont examinées cas par cas. Pour les demandes d'adaptation générale, prière de communiquer avec la :

Coordonnatrice de l'accessibilité  
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance  
contre les accidents du travail  
505, avenue University, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5G 2P2  
416-314-8800

## **Utilisation d'appareils fonctionnels**

Les personnes handicapées qui ont besoin d'appareils fonctionnels sont autorisées à utiliser ces appareils pendant qu'elles assistent aux audiences dans les locaux du Tribunal au 505, avenue University et pendant qu'elles se trouvent dans les centres d'audience régionaux. Sur demande, le Tribunal collabore avec la personne handicapée de façon à rendre possible l'utilisation d'appareils fonctionnels mais il ne fournit pas de tels appareils.

## **Utilisation de personnes de soutien<sup>2</sup>**

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'une personne de soutien chargée de les aider à communiquer ou à se déplacer ou de voir à leurs soins personnels ou à leurs besoins médicaux. Les personnes de soutien peuvent accompagner les personnes handicapées dans les locaux du Tribunal au 505, avenue University et dans les centres d'audience régionaux. La personne handicapée peut avoir recours à sa personne de soutien en tout temps pendant qu'elle utilise les services du Tribunal mais le Tribunal n'organise pas la fourniture d'une personne de soutien.

## **Utilisation d'animaux d'assistance**

Les personnes handicapées qui utilisent les services du Tribunal et qui dépendent d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance sont autorisées à entrer dans les locaux du Tribunal au 505, avenue University et à être accompagnées d'un tel animal pendant qu'elles se trouvent dans les centres d'audience régionaux. Elles sont aussi autorisées à garder leur animal de service avec elles, à moins que la loi exclut un tel animal des lieux. Si la loi exclut l'animal des lieux, le Tribunal collabore avec la personne handicapée pour fournir d'autres mesures pour lui permettre d'utiliser les services du Tribunal ou d'en tirer profit.

---

2 En ce qui concerne une personne handicapée, « personne de soutien » s'entend d'une personne qui l'accompagne pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à voir à ses soins personnels, à répondre à ses besoins médicaux ou à utiliser les biens ou les services. L'utilisation d'une personne de soutien n'a pas d'incidence sur les exigences relatives au permis de parajuriste en vertu de la *Loi sur le Barreau* (L.R.O. 1990, chap. L. 8) et de ses règlements.

## **Avis de perturbation de service**

S'il y a une perturbation des services et des installations qu'il offre normalement aux personnes handicapées, le Tribunal en avise le public dès que possible. Le Tribunal affiche dès que possible sur son site Web un avis de perturbation en expliquant les raisons et en estimant la durée. Le Tribunal fournit une description des installations ou des services offerts en remplacement pendant la perturbation.

## **Formation**

Le Tribunal donne une formation à son personnel et à ses membres au sujet de la fourniture de ses biens et de ses services aux personnes handicapées. Suivent les éléments de cette formation.

- Une revue de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07*.
- Une revue de la *Politique d'accessibilité* du Tribunal, de ses pratiques et de sa procédure au sujet de la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.
- Une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers handicaps.
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Le fonctionnement des appareils ou dispositifs disponibles dans les locaux du Tribunal ou que le Tribunal utilise pour fournir ses biens ou ses services aux personnes handicapées.
- Ce qu'il faut faire si une personne présentant un handicap particulier a de la difficulté à se prévaloir des biens ou des services du Tribunal.



**POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ  
POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DU TASPAAT**

Le Tribunal fournit dès que possible une formation aux nouveaux membres de son personnel et il actualise cette formation lorsque des modifications sont apportées à sa politique d'accessibilité. Le Tribunal tient un registre de la formation fournie aux membres de son personnel et à ses membres avec les dates de cette formation.

## **Rétroaction**

Les observations ou les plaintes au sujet de l'accessibilité aux biens ou aux services offerts par le Tribunal ou au sujet de leur adaptation par le Tribunal peuvent être faites par le truchement du site Web du Tribunal, par la poste, par télécopieur ou par téléphone.

**Site Web :** [www.wsiat.on.ca](http://www.wsiat.on.ca)

**Par la poste :** Coordonnatrice de l'accessibilité  
Bureau de la vice-présidente greffière  
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail  
505, avenue University, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5G 2P2

**Télécopieur :** 416- 326-5164

**Centre téléphonique :** 416-314-8800; sans frais, 1-888-618-8846; ATME, 416-314-1787

le 28 octobre 2009