



**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 TASPAAT

# 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 (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.

Le Tribunal est engagé à répondre dans les meilleurs délais aux besoins des personnes handicapées, et ce, en respectant leur dignité et leur indépendance.

Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aux exigences du Règlement de l'Ontario 191/11, *Normes d'accessibilité intégrées* (Règlement 191/11), le Tribunal a établi des politiques, des pratiques et des procédures régissant la prestation de services aux personnes handicapées. Le Tribunal s'est efforcé d'assurer que sa politique respecte les principes fondamentaux du Règlement 191/11, à savoir :

- les biens ou les services doivent être fournis en respectant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées
- les services doivent être intégrés pour permettre aux personnes handicapées de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres usagers, à moins qu'une mesure de rechange temporaire ou permanente ne soit nécessaire
- 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

## Champ d'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 de parties, de témoins ou de représentants, puissent avoir accès à ses services de manière à pouvoir participer pleinement.

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

Il est possible de consulter 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 obtenir une copie papier de cette politique 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'ATS, 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.

# Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle du TASPAAAT

## Options d'accessibilité

Le Tribunal a pris des mesures pour favoriser un environnement sans obstacle et pour répondre aux besoins généraux en matière d'accessibilité, en plus de répondre aux demandes d'adaptation propres aux 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 aux déplacements 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 ATS au 416 314-1787 ou par l'intermédiaire du Service de relais Bell.

Le Tribunal communique avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

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 est conforme aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0*, niveau AA. Le Tribunal fournit ou fait fournir aux personnes handicapées qui le demandent des formats accessibles et des aides à la communication des documents qu'il produit.

## Demandses d'adaptation

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

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.

## Demandses d'adaptation visant les audiences

Les demandes d'adaptation visant les audiences (à Toronto ou dans les centres d'audience régionaux) peuvent être faites n'importe quand au cours du processus d'appel, et ce, par écrit ou

# Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle du TASPAAAT

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 la chef de l'administration du rôle.

Chef de l'administration du rôle  
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 au Tribunal de prendre les mesures appropriées 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 québécoise (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 au 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

## **Appareils ou accessoires fonctionnels**

Les personnes handicapées qui ont besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels sont autorisées à les utiliser 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 ou d'accessoires fonctionnels, mais il ne fournit pas de tels appareils ou accessoires.

# Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle du TASPAAT

## Personnes de soutien<sup>1</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 prestation de services par une personne de soutien.

## 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 dans les centres d'audience régionaux en compagnie d'un tel animal. Elles sont aussi autorisées à garder leur animal de service avec elles, à moins que la loi exclue 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.

## Avis de perturbation de service

En cas de perturbation des services et des installations qu'il offre normalement aux personnes handicapées, le Tribunal en avise le public dès que possible. Le Tribunal publie dès que possible sur son site Web un avis indiquant les raisons et la durée prévue de cette perturbation. 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 sujets inclus dans cette formation.

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et exigences du *Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées*

---

<sup>1</sup> 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, les services ou les installations. 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.

# Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle du TASPAAAT

- *Politique d'accessibilité*, pratiques et procédure du Tribunal au sujet de la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées
- Façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers handicaps
- 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
- 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
- Mesures à prendre si une personne présentant un handicap particulier a de la difficulté à avoir accès aux biens ou aux services fournis par le Tribunal

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 indiquant les dates de formation.

## Rétroaction

Les observations ou les plaintes au sujet de l'accessibilité aux biens ou aux services offerts 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  
1 888 618-8846 (Sans frais)  
416 3141787 (ATS)

Le 31 décembre 2019