

Rapport d'étape annuel d'OLG sur l'accessibilité

Mise à jour : décembre 2018

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

- En 2017-18, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) est demeurée conforme aux Normes d'accessibilité intégrées, Règlement de l'Ontario 191/11.
- Depuis 2009, OLG dispose d'un processus de rétroaction accessible pour répondre aux questions et aux suggestions provenant du public par la poste, par courriel et par téléphone.

Politiques en matière d'accessibilité

- OLG a affiché de l'information à l'intention du public sur son site Internet.

Plans d'accessibilité

- Le plan d'accessibilité pluriannuel d'OLG énonce la stratégie de la Société visant à prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

- OLG s'est engagée à intégrer les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations.
- Avant d'être distribuées, les demandes de renseignements, de prix et de propositions d'OLG sont examinées afin de voir si elles intègrent les critères d'accessibilité.
- Le service de l'Accessibilité d'OLG participe, toutes les deux semaines, à des examens de toutes les nouvelles initiatives d'OLG pour veiller à ce que l'accessibilité fasse partie du processus de planification et du cycle de vie des initiatives.

Kiosques libre-service

- OLG s'est engagée à intégrer des options d'accessibilité à ses kiosques libre-service.
- OLG a mis en œuvre des exigences en matière de nouvelles installations afin que tous les vérificateurs de billets dans les nouveaux commerces ouvrant leurs portes soient conformes aux lignes directrices pour de meilleures pratiques en matière d'accessibilité.
- Une enquête physique exhaustive a été effectuée dans tous les points de vente afin de déterminer si des points existants comportaient un vérificateur de billets qui n'était pas installé à une hauteur ou dans un lieu accessible. Le vérificateur de billets a été abaissé ou déplacé afin d'être accessible dans 180 commerces où il se trouvait sur un comptoir ou un mur. Le travail se poursuit afin qu'approximativement 230 vérificateurs de billets installés sur des comptoirs de

base d'OLG soient abaissés sur le côté et accrochés à un support de fixation réglable pour que les personnes utilisant des dispositifs de mobilité aient une meilleure visibilité.

- Les comptoirs d'OLG ont été repensés afin que le vérificateur de billets soit plus bas. Ce changement a été apporté aux comptoirs de toutes les nouvelles installations.
- La prochaine génération de vérificateurs de billets de loterie d'OLG comprendra une prise pour écouteurs et exprimera vocalement dans les écouteurs si un billet est gagnant ou non ainsi que le montant en dollars gagné, en plus de présenter visuellement ces renseignements.
- De nouveaux comptoirs numériques sont en train d'être conçus. Ils seront plus accessibles aux personnes handicapées.

Mesures et plans d'urgence

- OLG prépare des mesures et des plans d'urgence qu'elle mettra à la disposition du public et qu'elle fournira sur demande dans un format accessible.

Formation

- OLG a élaboré un programme de formation en ligne personnalisé permettant de communiquer les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle établies dans la LAPHO. Tous les employés d'OLG doivent compléter la formation.
- L'orientation des nouveaux employés d'OLG comprend un module sur la LAPHO. Tous les employés doivent compléter la formation dans les premiers 90 jours d'emploi.
- Des renseignements concernant les obligations des détaillants de loterie en vertu de la LAPHO ont été inclus dans les éditions de mars et d'octobre du « Bulletin des détaillants de loterie » d'OLG.
- En décembre 2017, le personnel du Centre des prix OLG de Toronto a reçu une formation supplémentaire sur la façon de servir les clients qui ont une déficience visuelle, auditive ou motrice.
- En 2018, le service des Enquêtes d'OLG a reçu une formation sur la façon de servir les personnes ayant différents handicaps.

Rétroaction

- OLG surveille constamment les procédures de rétroaction pour faire en sorte qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées. Les procédures de rétroaction existantes ont été revues pour faire en sorte qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées sur demande.
- Les procédures de rétroaction des clients d'OLG permettent plusieurs types de communications, comme le courriel, le téléphone ou la poste.
- Les appels d'OLG sont surveillés et toute demande relative à l'accessibilité est

transmise au service approprié ainsi qu'au service de l'Accessibilité d'OLG à des fins d'examen et de résolution.

Sites et contenus Web

- OLG a adopté une norme TI interne reposant sur les règles WCAG 2.0.
- L'accessibilité des nouveaux sites Web d'OLG développés est évaluée pour assurer la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau AA.
- L'accessibilité des sites Web d'OLG qui ont subi d'importantes modifications est évaluée pour assurer la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau AA.
- Les pratiques exemplaires d'OLG servant à la création de contenu Web accessible sont fournies aux créateurs et aux fournisseurs de contenu Web pour assurer la suppression des obstacles importants à l'accessibilité du contenu Web et des sites Web d'OLG.
- Des évaluations de l'accessibilité Web sont effectuées selon la méthode d'évaluation de l'accessibilité du contenu Web, version 1.0, du W3C.
- Les fournisseurs externes de services Web sont tenus d'attester que tous les nouveaux développements et contenus Web mis au point pour OLG sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau AA.

Gestion des urgences sur le lieu de travail

- Lorsqu'OLG est au courant qu'un employé a besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap, elle lui fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

Information et communications

- OLG s'est engagée à fournir sur demande au public des aides à la communication, des publications et de l'information dans des formats accessibles.
- Depuis 2015, OLG dispose d'un processus et d'une procédure officiels permettant d'offrir les documents dans un format accessible à toute personne handicapée qui le demande.
- Afin de mieux sensibiliser les employés à l'accessibilité, OLG a affiché de l'information sur l'accessibilité sur son site intranet, notamment une section outils et ressources.
- OLG s'est engagée à rendre l'information et les communications de la Société accessibles aux personnes handicapées.
- Le service de l'Accessibilité d'OLG a été l'hôte d'une journée portes ouvertes pour promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies le 3 décembre 2018.

Emploi

- OLG s'est engagée à appliquer des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui attirent et retiennent les employés handicapés, notamment en assurant l'accessibilité à toutes les étapes du cycle d'emploi. OLG a examiné et, au besoin, remanié ses politiques, procédures et processus en matière d'emploi en vue d'assurer l'accessibilité, et propose des aménagements aux candidats et aux employés handicapés.
- Le module d'orientation des nouveaux employés est examiné et actualisé suite aux modifications apportées à la législation.

Conception des espaces publics

- OLG s'est engagée à respecter les Normes pour la conception des espaces publics applicables et a pour objectif de supprimer les obstacles à l'accessibilité dans les espaces publics et les immeubles. OLG veillera à ce que toutes les exigences applicables aux nouvelles constructions et aux réaménagements, telles qu'énoncées et prévues dans les Normes, soient respectées.
- À la fin de 2016, des rénovations ont été entamées dans le Centre des prix de Toronto d'OLG et dans les espaces à bureaux connexes. La conception a tenu compte des besoins des personnes handicapées en respectant intégralement les exigences des Normes pour la conception des espaces publics et du Code du bâtiment de l'Ontario.
- Les rénovations et l'agrandissement du Centre des prix de Toronto d'OLG et des espaces à bureaux connexes ont pris fin à l'automne 2017. Des améliorations importantes en matière d'accessibilité ont été apportées aux espaces publics et à bureaux. Ces améliorations comprennent :
 - une nouvelle entrée entièrement accessible aux fauteuils roulants près de la rue Dundas;
 - de nouvelles toilettes publiques entièrement accessibles;
 - un comptoir de transactions de réclamation de lot et un comptoir de réception entièrement accessibles aux fauteuils roulants;
 - des aides de suppléance à l'audition avec télécapteur ont été installés au comptoir de réception du rez-de-chaussée, au comptoir de transactions accessible et à la salle d'entrevues pour les enquêtes visant les réclamations de lot;
 - toutes les affiches des pièces sont en braille et en lettres en relief tactiles;
 - les sièges de l'aire d'attente comptent des sièges fixes avec et sans accoudoirs et une aire réservée aux personnes utilisant des dispositifs de mobilité;
 - une section du comptoir de transactions du kiosque de vente de billets de loterie du Centre des prix est plus basse et accessible aux personnes utilisant des dispositifs de mobilité.