



## **Société des loteries et des jeux de l'Ontario**

Plan d'accessibilité pluriannuel

Promotion de l'accessibilité pour  
les clients et les employés d'OLG

Mise à jour : 2017

# Société des loteries et des jeux de l'Ontario – Plan et politiques d'accessibilité

## 1. Introduction

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) est une organisation désignée du secteur public assujettie aux dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO); son but est d'accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Depuis son entrée en vigueur, OLG est tenue de respecter ses dispositions, dont la mise en œuvre s'étend de 2010 à 2025. La LAPHO est une feuille de route visant à ce que l'Ontario ne présente aucun obstacle d'ici 2025. Le Règlement de l'Ontario 191/11, intitulé Normes d'accessibilité intégrées (RNAI), adopté en application de la LAPHO, établit les normes d'accessibilité pour :

- le service à la clientèle;
- l'information et les communications;
- l'emploi;
- le transport;
- la conception des espaces publics.

Le présent plan d'accessibilité pluriannuel décrit la conformité d'OLG à la LAPHO, décrit les réalisations actuelles en matière d'accessibilité, définit les obligations futures d'OLG en vertu de la LAPHO et identifie la façon dont OLG les honorera. OLG s'engage à répondre aux exigences découlant de la LAPHO et à rendre ses établissements et services accessibles à tous les Ontariens. Sur demande, le présent document sera fourni dans un format différent.

Conformément au RNAI, OLG :

- présentera chaque année un rapport faisant état de ses progrès quant à la mise en œuvre du présent plan et de ses efforts continus pour prévenir et éliminer les obstacles en mettant à jour le présent document et en publiant les mises à jour sur son site Web;
- fournira, sur demande, tous les renseignements relatifs au présent plan dans un format différent.

## 2. Engagement envers les personnes handicapées

OLG s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. OLG croit à l'intégration et à l'égalité des chances. Elle s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, en prévenant et en éliminant les obstacles tout en respectant les exigences en matière d'accessibilité prévues dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

### 3. Service de l'Accessibilité d'OLG

En 2009, OLG a créé au sein de sa division juridique un service de l'Accessibilité afin de coordonner les efforts pour s'assurer que la Société assume ses obligations en vertu de la LAPHO. Ce service s'emploie également à insuffler un leadership en matière d'inclusion à la grandeur d'OLG en :

- fournissant son expertise en la matière au moyen de consultations effectuées à l'interne et à l'externe;
- renforçant et faisant la promotion des outils et des guides d'OLG liés à l'accessibilité;
- soutenant ou coordonnant de nombreuses autres initiatives, comme le montre le présent document;
- partageant les pratiques exemplaires et l'expérience d'OLG en matière d'accessibilité avec ses partenaires;
- fournissant d'autres formats, sur demande.

### 4. Définitions

**Aides à la communication.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

**Communications.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend d'une interaction entre plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

**Éléments accessibles.** Selon ce qui est défini par la Direction générale de l'accessibilité, s'entend de tout élément qui a pour but d'aider les personnes handicapées, notamment les ascenseurs, les escaliers mécaniques et les systèmes d'annonces vocales.

**Format accessible.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

**Handicap.** S'entend de ce qui suit, conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario, auquel renvoie également la LAPHO :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

**Information.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend notamment de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.

**Nouveau site Web Internet.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend d'un site Web ayant un nouveau nom de domaine ou d'un site Web ayant déjà un nom de domaine, mais qui subit d'importantes modifications.

**Obstacle.** Selon ce qui est défini par la LAPHO, s'entend de toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

**Page Web.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend d'une ressource autonome obtenue depuis un identificateur de ressource uniforme (URI) unique grâce au protocole de transfert hypertexte (HTTP) ainsi que toutes les autres ressources utilisées dans la restitution ou conçues pour être restituées simultanément par un agent utilisateur.

**Personne de soutien.** Selon ce qui est défini par le Règlement, relativement à une personne handicapée, s'entend d'une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

**Règles pour l'accessibilité des contenus Web.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend de la recommandation du Consortium World Wide Web en date de décembre 2008 et intitulée « Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 ».

**Rétroaction.** S'entend de tout commentaire, toute inquiétude, toute suggestion ou toute plainte au sujet des services d'OLG dont des membres du public, des clients d'OLG ou des intervenants font part à OLG.

**Site Web extranet.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend d'une extension sécurisée d'un intranet ou réseau interne d'une organisation auquel ont accès des utilisateurs de l'extérieur par le biais d'Internet.

**Site Web Internet.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend d'un ensemble, accessible au public, de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres biens numériques hyperliés entre eux et mis en ligne sur un même identificateur de ressources uniformes (URI).

**Site Web intranet.** Selon ce qui est défini par le Règlement, s'entend d'un site Web interne d'une organisation servant au partage privé et sécurisé de quelque partie que ce soit de ses systèmes d'information ou de ses systèmes opérationnels. S'entend en outre des sites Web extranet.

## Plan d'accessibilité pluriannuel d'OLG

Le plan d'accessibilité pluriannuel d'OLG est un document évolutif faisant l'objet de révisions et de mises à jour de façon continue. OLG instaurera des politiques en fonction du plan pluriannuel et peaufinera ses pratiques et ses autres plans au besoin. OLG révisera et, au besoin, mettra à jour chaque année son plan pluriannuel et ses politiques. OLG s'engage à observer cette pratique tous les ans pour s'assurer que le plan pluriannuel et les politiques sont actualisés au moins une fois tous les cinq ans, conformément au RNAI.

En 2016, OLG a fait l'objet d'un examen de dossiers par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) afin de confirmer la conformité d'OLG avec la LAPHO et ses normes. L'examen a été effectué en vertu des articles 16 et 17 de la LAPHO. L'examen mettait l'accent sur la conformité d'OLG avec le RNAI dans les domaines suivants :

- paragraphe 4(1) - plan pluriannuel;
- paragraphes 7(1) à 7(4) - formation;
- paragraphe 12(3) - formats accessibles;
- article 22 - emploi/recrutement;
- paragraphe 27(1) - interventions d'urgence sur le lieu de travail.

La DGAO a conclu que les renseignements fournis par OLG satisfaisaient aux exigences et a recommandé qu'OLG prenne la mesure suivante :

- mettre son processus de recrutement à jour afin qu'il comprenne une déclaration explicite indiquant qu'OLG offrira des accommodements à tous les candidats.

OLG a mis en œuvre la recommandation de la DGAO et a ajouté l'énoncé suivant à toutes ses offres d'emploi :

« OLG est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et s'engage à offrir des accommodements en milieu de travail conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Si vous avez besoin d'un accommodement pour postuler ou, si vous êtes sélectionné, pour participer au processus d'évaluation, veuillez en informer les Ressources humaines. »

Cette mise à jour a été transmise à tout le personnel des Ressources humaines d'OLG et intégrée aux sites Web français et anglais d'OLG.

## 1. Exigences générales du RNAI

### A. Approvisionnement

OLG prendra en compte les options et critères d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible. S'il est déterminé qu'il n'est pas matériellement possible de le faire, OLG fournira une explication sur demande. OLG respectera et intégrera toute nouvelle exigence, directive ou politique requise par le gouvernement de l'Ontario.

#### Mesures prises et activités continues

OLG a examiné ses processus d'approvisionnement pour s'assurer qu'ils respectent toujours les exigences du RNAI et celles requises par le gouvernement de l'Ontario, notamment toute directive ou ligne directrice portant sur le respect des obligations en matière d'accessibilité au moment de l'approvisionnement. OLG continuera de prendre en compte les critères et options

d'accessibilité lors de l'obtention de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible.

S'il n'est pas matériellement possible d'intégrer les critères et options d'accessibilité aux processus d'approvisionnement, OLG fournira une explication écrite sur demande.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2013  
État : exigence respectée

## **B. Formation**

OLG offrira une formation à tous les employés, étudiants participant à un programme d'enseignement coopératif et bénévoles sur les exigences des normes d'accessibilité et sur le *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui s'appliquent aux personnes handicapées.

### **Mesures prises et activités continues**

Tous les employés d'OLG ont suivi une formation sur le service à la clientèle en conformité avec la LAPHO en 2009 et sur les Normes d'accessibilité intégrées en vertu de la LAPHO, y compris le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, qui s'appliquent aux personnes handicapées en 2013.

Tous les nouveaux employés doivent suivre les modules de formation sur la LAPHO dans les 90 jours suivant leur embauche. Le Service des ressources humaines d'OLG tient des dossiers des personnes formées et des dates auxquelles elles ont été formées.

Le personnel peut accéder à tous les documents et à toutes les ressources de formation ayant trait au RNAI et au Service à la clientèle sur l'intranet d'OLG. OLG a reçu un prix de la Canadian Society of Training and Development pour son module de formation sur le service à la clientèle en conformité avec la LAPHO.

Les formations seront fournies sur une base continue, selon les besoins jugés nécessaires, ou lorsque des modifications sont apportées aux politiques d'OLG.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2014  
État : exigence respectée

## **2. Exigences du RNAI en matière d'information et de communications**

OLG s'engage à rendre accessibles l'information et les communications aux personnes handicapées.

### **A. Accessibilité des renseignements relatifs aux interventions d'urgence**

OLG ne met actuellement pas à la disposition du public les renseignements sur les procédures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique. OLG continuera à s'assurer que tous les renseignements préparés et mis à la disposition du public seront fournis en format accessible, sur demande, dès qu'il lui sera matériellement possible de le faire. Cela comprend les procédures d'urgence qui pourraient être préparées et mises à la disposition du public à l'avenir.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2012  
État : exigence respectée

## B. Rétroaction

La politique d'OLG veillera à ce que les processus de rétroaction soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

### Mesures prises et activités continues

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, dans la mesure du possible.

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

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2014

État : exigence respectée

## C. Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, OLG fournira ou fera fournir rapidement des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne et en consultant la personne ayant présenté la demande pour déterminer le format accessible ou l'aide à la communication qui répond au besoin.

### Mesures prises et activités continues

Les politiques d'OLG reflètent son engagement à s'assurer que la documentation soit accessible aux personnes handicapées. Les politiques et le plan pluriannuel d'OLG sont examinés chaque année et mis à jour au besoin.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2015

État : exigence respectée

## D. Accessibilité des sites Web et du contenu

OLG vise à être conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau A en ce qui a trait à tout nouveau site Web ou contenu Web, sauf si cela n'est pas matériellement possible.

### Mesures prises et activités continues

OLG prendra les mesures suivantes pour rendre tous les sites Web, ainsi que leur contenu, conformes aux WCAG 2.0 Niveau AA, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2021, dans la mesure du possible :

- faire en sorte que tous les nouveaux sites Web soient conformes aux WCAG 2.0 Niveau AA;
- cibler les éléments et les fonctions liés à l'accessibilité pendant les étapes de la planification; cibler toute non-conformité à l'accessibilité pendant les phases des essais d'acceptation par les utilisateurs;
- effectuer des examens de l'accessibilité pour tous les sites Web avant le lancement;

- les développeurs externes doivent fournir une approbation de la conformité à l'accessibilité afin de veiller à ce que les sites Web respectent les exigences des WCAG 2.0 Niveau AA.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2021

État : date prévue pour le respect de l'exigence : 1<sup>er</sup> janvier 2021

### **3. Exigences du RNAI en matière d'emploi**

OLG s'est engagée à appliquer des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui attirent et retiennent les employés handicapés talentueux.

#### **A. Accessibilité des renseignements relatifs aux interventions d'urgence**

Lorsqu'OLG est au courant du handicap d'un employé, elle lui fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dès qu'il lui sera matériellement possible de le faire après avoir appris le besoin d'accommodement. Seulement avec le consentement de cet employé, OLG communiquera aussi les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée par OLG pour aider l'employé.

##### **Mesures prises et activités continues**

OLG s'engage à s'assurer que des plans et des mesures sont en place pour répondre aux besoins particuliers des employés handicapés en cas d'urgence. OLG fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés qui le demandent et continuera à le faire. OLG continuera à examiner ce processus pour s'assurer qu'il est efficace et qu'il respecte la dignité de ses employés.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2012

État : exigence respectée

#### **B. Recrutement**

OLG s'assurera que ses employés et les membres du public sont avisés et informés que des accommodements sont offerts pour les candidats handicapés qui le demandent, y compris les candidats choisis pour participer à une évaluation ou un processus de sélection.

OLG s'assurera de fournir ou de faire fournir un accommodement qui convienne, en consultant le candidat, d'une manière qui tienne compte des besoins du candidat en matière d'accessibilité.

##### **Mesures prises et activités continues**

OLG a pris des mesures pour s'assurer que ses employés et les membres du public savent que des accommodements sont offerts aux candidats handicapés. Par exemple, OLG a révisé toutes les offres d'emploi pour y ajouter la mention que des accommodements sont offerts, sur demande, aux candidats handicapés. Les candidats qui sont sélectionnés pour participer à une évaluation ou à une entrevue en sont également informés lorsqu'ils sont invités à participer à ces dernières. Lorsque des accommodements sont nécessaires, ils sont fournis après que le candidat a été consulté afin qu'ils conviennent à ses besoins en matière d'accessibilité.



Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2014  
État : exigence respectée

### **C. Communications aux employés**

OLG s'assurera que tous les employés, nouveaux ou non, connaissent ses politiques visant à accommoder et à appuyer les employés handicapés et que les employés sont informés de tout changement apporté aux politiques.

#### **Mesures prises et activités continues**

OLG s'assure que tous les employés sont informés de tout changement apporté aux politiques actuelles et de la mise en œuvre de toute nouvelle politique par l'entremise de communications internes et du site intranet d'OLG où toutes les politiques en matière d'accessibilité, actuelles et nouvelles, sont affichées et mises à la disposition des employés.

Tous les nouveaux employés d'OLG doivent suivre le programme de formation Orientation des nouveaux employés d'OLG, qui comprend une section sur l'accessibilité.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2014  
État : exigence respectée

### **D. Processus d'accommodement des employés**

Lorsqu'OLG est au courant du handicap d'un employé et que celui-ci en fait la demande, OLG le consultera pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication qui lui conviennent pour tout renseignement dont il a besoin pour faire son travail et pour tout renseignement généralement mis à la disposition des employés sur le lieu de travail.

OLG a élaboré un processus écrit pour la création et la consignation de plans d'accommodement individualisés pour les employés handicapés. Ce processus est examiné tous les ans.

OLG s'assurera de tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et des plans d'accommodement individualisés lorsqu'elle évaluera leur rendement, leur offrira des possibilités de perfectionnement et d'avancement et lorsqu'elle les réaffectera.

#### **Mesures prises et activités continues**

OLG a élaboré un processus interne et un modèle pour les demandes d'accommodement individualisées. Ce processus vise à soutenir les employés handicapés en mettant en œuvre des processus qui permettent la création de plans individualisés pour répondre aux besoins de chaque personne en matière d'accommodement et pour veiller à ce qu'OLG tienne compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2014  
État : exigence respectée

## **4. Conception des espaces publics**

OLG s'assurera que la construction ou le réaménagement d'aires, d'installations et de structures qu'OLG entend entretenir respecte les exigences énoncées à l'article 80 du RNAI.

### **A. Éléments accessibles**

OLG maintiendra les procédures suivantes en matière d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics gérés par OLG. Le personnel d'OLG surveillera les éléments accessibles des espaces publics d'OLG et, si un problème est constaté, avisera le gérant d'immeubles de toute découverte dès que raisonnablement possible afin qu'une réparation rapide ou qu'un entretien d'urgence soit effectué, le cas échéant.

### **Mesures prises et activités continues**

Si la construction ou le réaménagement d'espaces publics d'OLG est prévu, OLG évaluera les plans pour s'assurer qu'ils respectent les normes énoncées à l'article 80 du RNAI, y compris les exigences techniques relatives aux comptoirs de service, aux guides de file d'attente et aux aires d'attente.

Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2016

État : exigence respectée

## **5. Normes pour les services à la clientèle**

### **A. Établissement de politiques**

Veillez consulter la politique CP-06-01-001 d'OLG sur le service à la clientèle en conformité avec la LAPHO, qui est disponible dans d'autres formats sur demande.

### **B. Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien**

Veillez consulter la politique CP-06-01-001 d'OLG sur le service à la clientèle en conformité avec la LAPHO et la politique CP-06-01-003 d'OLG sur les animaux d'assistance, qui sont disponibles dans d'autres formats sur demande.

### **C. Avis de perturbation temporaire**

Veillez consulter la politique CP-06-01-001 d'OLG sur le service à la clientèle en conformité avec la LAPHO, qui est disponible dans d'autres formats sur demande.

### **D. Formation du personnel**

Veillez consulter la politique CP-06-01-001 d'OLG sur le service à la clientèle en conformité avec la LAPHO, qui est disponible dans d'autres formats sur demande.

### **E. Processus de rétroaction**

Veillez consulter la politique CP-06-01-001 d'OLG sur le service à la clientèle en conformité avec la LAPHO, qui est disponible dans d'autres formats sur demande.

### **F. Format des documents**

Veillez consulter la politique CP-06-01-001 d'OLG sur le service à la clientèle en conformité avec la LAPHO, qui est disponible dans d'autres formats sur demande.

## **Pour en savoir plus**

Pour en savoir plus sur le plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec le Centre de soutien à la clientèle d'OLG :

- par téléphone : 1-800-387-0098;
- par courriel : section « Parlez-nous » du site Web ([www.olg.ca](http://www.olg.ca)).

Le présent document est disponible dans différents formats accessibles sur demande auprès du Centre de soutien à la clientèle d'OLG.