



**Ontario's
Lottery &
Gaming**

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

Mise à jour : décembre 2020

Le présent document est disponible dans différents formats accessibles sur demande

Résumé

OLG appuie fièrement les droits des personnes handicapées et s'efforce constamment d'assurer l'inclusivité de nos produits. Pour refléter ce soutien, le rapport d'étape sur l'accessibilité décrit les progrès accomplis au cours de l'année civile, ce qui est conforme aux exigences établies dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et dans le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11).

Le rapport d'étape comprend les initiatives d'accessibilité réalisées en 2020 qui cadrent avec le [Plan d'accessibilité pluriannuel d'OLG](#).

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

- En 2019-2020, 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 téléphone et par le Service de relais Bell.

Politiques en matière d'accessibilité

- OLG a affiché des renseignements à l'intention du public sur [OLG.CA](#).

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 intègre 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 vérifier qu'elles intègrent les critères d'accessibilité. Au cours de l'année civile, 92 demandes d'approvisionnement ont été étudiées en ce qui a trait aux exigences en matière 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.
- Quatre kiosques numériques interactifs sur le programme de jeu responsable *Jouez sensé* ont été installés dans différents centres de bingo et de jeu de bienfaisance. Ces kiosques comprennent des éléments accessibles, comme un pavé tactile pour permettre aux personnes qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité de naviguer dans l'écran, des boutons de réglage du volume, une fonction de grossissement du texte et des rappels de temporisation. L'installation de deux autres kiosques est prévue.

Procédures et plans d'urgence

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

Formation

- Grâce au programme de formation personnalisé d'OLG, tous les nouveaux employés d'OLG ont complété la formation sur la LAPHO en 2020.
- Les membres de l'Équipe des communications et du développement numériques ont été formés sur la façon de mettre à profit l'outil Siteimprove Accessibility pour aider à intégrer cet outil d'accessibilité à leur flux de travail.
- Le service de l'Accessibilité a tenu un atelier avec la Division des personnes et de la culture sur l'importance de l'accessibilité des médias en utilisant des contenus de formation Web.
- Le service de l'Accessibilité participe à des examens réguliers des nouveaux contenus de formation Web pour le personnel d'OLG et donne une rétroaction sur les contenus, l'interface Web des joueurs et les différents formats.
- Le portail LMS de formation interne d'OLG a aussi accès aux modules de formation sur la LAPHO créés par Vers l'accessibilité. Les ressources sur le site Web Vers l'accessibilité ont été élaborées par les Services des programmes d'études Canada en collaboration avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario dans le cadre du programme InterActions pour le changement du gouvernement de l'Ontario.
- Le service de l'Accessibilité tient, à l'interne, des événements annuels de sensibilisation à l'accessibilité à l'occasion de la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité en mai et de la Journée internationale des personnes handicapées en décembre.
- Tous les ans, en novembre, la semaine de la conformité de l'entreprise et de l'éthique comprend aussi une présentation sur la LAPHO par le spécialiste

principal de l'accessibilité d'OLG qui souligne les progrès en matière d'accessibilité ainsi que les changements et les événements à venir.

Rétroaction

- OLG surveille constamment les procédures de rétroaction pour assurer leur accessibilité aux personnes handicapées. Les processus de rétroaction ont été revus pour assurer leur accessibilité aux personnes handicapées sur demande.
- Les procédures de rétroaction des clients d'OLG permettent plusieurs types de communications, comme le courriel, le téléphone, la poste et le Service de relais Bell.
- Les appels d'OLG sont surveillés et toute demande relative à l'accessibilité est transmise au service de l'Accessibilité d'OLG à des fins d'examen et de résolution.

Sites et contenus Web

- OLG a adopté une norme d'accessibilité numérique interne reposant sur les exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau AA prescrites par le RNAI.
- En octobre 2020, OLG a mis à jour sa présence Web. Énormément d'attention a été accordée à l'amélioration de l'accessibilité de la solution, y compris des caractéristiques comme une meilleure synthèse de la parole à partir du texte pour les notifications et les informations dynamiques, une palette de couleurs améliorée et des capacités mobiles. La nouvelle interface réactive et les nouvelles capacités mobiles d'OLG offrent une expérience solide et accessible, ce qui permet la redistribution des contenus et le dimensionnement adaptatif, et ainsi l'accès sur une myriade d'appareils.
- OLG s'associe à des fournisseurs ayant des compétences solides en accessibilité numérique pour assurer la robustesse de l'accessibilité de nos produits. Dans les situations où cela est impossible, OLG collaborera avec le fournisseur afin de dresser les pratiques exemplaires pour veiller à la suppression des obstacles à l'accessibilité du contenu numérique.
- 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.
- Avant leur publication, les contenus PDF sont examinés et corrigés pour qu'ils respectent les exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau AA.

Gestion des urgences sur le lieu de travail

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

Information et communications

- Deux fois par année, les politiques d'OLG sont examinées pour veiller à ce qu'elles ne créent pas d'obstacles pour les employés et les membres du public handicapés et pour respecter les exigences des normes de la LAPHO.

Emploi

- En juin 2020, OLG a fait un pas important vers la modernisation de nos fonctions de ressources humaines avec le lancement de Workday, une nouvelle application infonuagique de gestion du capital humain. Cette application améliore l'accessibilité en ligne pour les employés d'OLG qui traitent des tâches administratives dans le cadre de processus visant les présences et la paie. Workday est conforme aux normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau AA et améliore la capacité d'OLG à offrir des options libre-service de manière inclusive.

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 assurera le respect de toutes les exigences applicables aux nouvelles constructions et aux réaménagements, telles qu'énoncées et prévues dans les Normes.
- Le Centre des prix OLG, situé au 20, rue Dundas Ouest, à Toronto, offre à nos clients un milieu inclusif. Grâce à des rénovations apportées en 2017, le Centre des prix comporte maintenant de nombreuses caractéristiques d'accessibilité :
 - Toutes les entrées du Centre des prix sont entièrement accessibles, y compris la rampe d'accès de l'entrée sur la rue Dundas.
 - Des systèmes de boucle à induction magnétique ont été installés au comptoir d'accueil principal, au comptoir accessible d'échange de billets de loterie et dans la salle d'entrevues pour les enquêtes.
 - Des affiches bilingues en braille et en lettres en relief tactiles sont utilisées dans l'ensemble du Centre des prix.
 - Il y a une toilette publique sans obstacles et unisexe qui comprend un ouvre-porte automatique, des barres d'appui, un système d'alerte en cas d'urgence et une plus grande superficie utile afin qu'il y ait de la place pour les appareils d'aide à la mobilité.

- Il y a un comptoir accessible réservé aux transactions d'échange de billets de loterie.
- Il y a un comptoir de transactions accessible aux appareils d'aide à la mobilité au kiosque de vente de billets de loterie et au comptoir d'accueil principal.
- Des éléments de design graphique respectant les principes de design accessible de l'Association des graphistes agréés ont été créés.
- L'aire d'attente compte des sièges avec et sans accoudoirs ainsi qu'un espace ouvert afin qu'il y ait de la place pour les appareils d'aide à la mobilité et/ou les animaux d'assistance.