

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

Mise à jour : décembre 2019

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

- En 2018-2019, 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.
- 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.
- Des kiosques numériques interactifs sur le programme de jeu responsable *Jouez sensé* sont en train d'être installés dans les 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.

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

- Grâce au programme de formation personnalisé d'OLG, tous les nouveaux employés d'OLG ont suivi la formation AODA en 2019.

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.
- En 2019, OLG a amélioré le système de réponse vocale interactive (RVI) de son Centre de soutien en y ajoutant un logiciel de reconnaissance vocale pour permettre aux clients qui appellent OLG de naviguer dans le menu au moyen de commandes vocales.
- 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. AA
- 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

- Deux fois par an, 115 politiques d'OLG sont revues pour s'assurer qu'elles ne créent pas d'obstacles pour les employés ou les membres du public handicapés et pour se conformer aux exigences des normes de la LAPHO.

Emploi

- OLG a embauché un directeur pour le service de l'Accessibilité afin de continuer d'améliorer l'accessibilité dans tous les domaines pour les employés et les clients d'OLG.

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.
- OLG étudie l'opportunité d'utiliser des balises Bluetooth à basse consommation au Centre des prix OLG de Toronto pour permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de naviguer dans l'espace de manière autonome. La décision de procéder à un programme pilote sera prise en 2020.