



**Ontario's
Lottery &
Gaming**

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

Mise à jour : décembre 2021

Le présent document est disponible dans différents formats accessibles sur demande

Résumé

OLG appuie fièrement les droits des personnes handicapées à l'égalité d'accès aux services et produits et s'efforce constamment d'assurer l'inclusivité de nos produits, de nos services et de notre lieu de travail. 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 2021 qui cadrent avec le [Plan d'accessibilité pluriannuel d'OLG](#).

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

- En 2021, 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, par le Service de relais Bell et, plus récemment, par une interface de clavardage accessible sur OLG.ca.

Politiques en matière d'accessibilité

- OLG a affiché des renseignements à l'intention du public sur <https://www.olg.ca/fr/accessibility.html>.

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.
- La version actualisée du Plan d'accessibilité pluriannuel de la Société est en cours de rédaction et sa publication est prévue en 2022.
- OLG élabore actuellement un modèle de maturité de l'accessibilité fournissant un moyen efficace d'évaluer la maturité des programmes. La Société tirera profit du modèle de maturité de l'accessibilité du Consortium World Wide Web (W3C) comme pilier et en élargira le cadre pour englober tous les aspects du RNAI.

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.
- Le service de l'Accessibilité d'OLG participe à des examens de toutes les nouvelles initiatives d'OLG pour veiller à ce que l'accessibilité soit prise en considération et, s'il y a lieu, fasse partie du processus de planification et du cycle de vie des initiatives.
- OLG explore continuellement les possibilités d'améliorer l'obtention de services ayant des options d'accessibilité.

Kiosques libre-service

- OLG s'est engagée à intégrer des options d'accessibilité à ses kiosques libre-service et collabore étroitement avec les fournisseurs pour cerner et éliminer les obstacles courants qui surgissent sur ces plateformes.

Procédures et plans d'urgence

- Les procédures et plans d'urgence qu'OLG prépare et met à la disposition du public sont fournis sur demande dans un format accessible.

Formation et sensibilisation

- Tous les nouveaux employés d'OLG ont complété les modules de formation sur la LAPHO en 2021.
- Le service de l'Accessibilité organise des séances de dîner-causerie axées sur divers sujets liés à l'accessibilité, de la sensibilisation générale à des conseils pour intégrer l'accessibilité dans les activités courantes.
- 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.
- La planification préliminaire a débuté en vue d'actualiser nos modules de formation sur la LAPHO et de créer d'autres modules d'apprentissage en ligne.

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.
- Les procédures de rétroaction des clients d'OLG permettent plusieurs types de communications, comme le clavardage accessible, 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, suivant les besoins.

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. La Société s'efforce de dépasser ces normes dans la mesure du possible.
- En règle générale, 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.
- En août 2021, OLG a lancé [PROLINE+](#), une plateforme de mises sportives qui est la plus accessible du genre sur le marché.
- 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 et les normes PDF/UA.

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

- OLG continue de veiller à ce que nos politiques soient conformes aux exigences réglementaires et aux pratiques exemplaires inclusives. Par conséquent les politiques sont examinées deux fois par année dans le but d'éliminer les obstacles pour les employés et les membres du public handicapés et de respecter les exigences des normes de la LAPHO.

Emploi

- En décembre 2021, OLG a annoncé la création de son réseau sur les handicaps et l'inclusion, un groupe de ressources pour les employés (GRE) visant essentiellement à faire entendre la voix des personnes handicapées au sein de

l'organisation. Le GRE fournira des rétroactions essentielles à l'organisation, ce qui aidera à orienter le mandat du service de l'Accessibilité.

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.