

# POLITIQUE D'ENTREPRISE D'OLG

**TITRE :** Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

**POLITIQUE :** CP-06-01-001

**GESTIONNAIRE :** Services juridiques - Accessibilité

**ÉTAT :** Final

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 1 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

## Table des matières

OBJET .....	3
APPLICATION ET PORTÉE .....	3
ÉNONCÉ DE POLITIQUE .....	3
DÉFINITIONS .....	3
EXIGENCES .....	5
RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....	9
GESTIONNAIRE DE LA POLITIQUE .....	9
RÉFÉRENCES ET FORMULAIRES .....	10
HISTORIQUE DE RÉVISION .....	11
APPROBATIONS.....	12
APPROBATION PAR LE CE / VP / LE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	12

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 2 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

## OBJET

Les *Normes pour les services à la clientèle* du Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées sont entrées en vigueur le 1er juillet 2008. Il s'agit des premières normes d'accessibilité mises en place en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Ce règlement constitue une étape importante vers la création d'un Ontario accessible et sans obstacle d'ici 2025.

La présente politique vise à :

- a) favoriser l'observation des normes de la LAPHO par la Société des loteries et de jeux de l'Ontario (OLG);
- b) favoriser une culture sensibilisée à nos obligations de rendre les biens, les services et les installations d'OLG accessibles aux personnes handicapées.

## APPLICATION ET PORTÉE

La politique s'applique aux employés d'OLG.

## ÉNONCÉ DE POLITIQUE

OLG s'emploie à fournir des biens, des services et des installations d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie, ainsi que les besoins uniques des personnes handicapées. Nous nous sommes engagés à donner aux personnes handicapées le même niveau de qualité et d'accès à nos biens, nos services et nos installations qu'aux autres clients. Au besoin, nous proposons des options de remplacement aux personnes handicapées pour assurer l'accessibilité.

## DÉFINITIONS

**Animal d'assistance** – Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte; ou
- b) la personne fournit des documents d'un des membres suivants d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 3 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

- (i) Un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario.
- (ii) Un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario.
- (iii) Un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario.
- (iv) Un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario.
- (v) Un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario.
- (vi) Un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.
- (vii) Un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario.
- (viii) Un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario.
- (ix) Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

**Appareils ou accessoires fonctionnels** – Produits ou services qui permettent à une personne de vaquer à ses activités quotidiennes avec plus de facilité et d'autonomie, comme un ambulateur, une canne blanche utilisée par une personne aveugle ou malvoyante, un appareil de prise de notes, une bombonne d'oxygène personnelle, un ATS (appareil de télécommunications pour sourds) ou un système d'amplification.

**Chien-guide** – S'entend au sens de « chien d'aveugle » à l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*.

**Employé** – Membre du personnel à temps plein, à temps partiel ou sous contrat; membre du personnel temporaire ou saisonnier; étudiant; stagiaire; consultant.

**Handicap** – Selon le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, auquel se réfère la LAPHO, s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- 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;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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*.

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 4 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

Les handicaps peuvent être de gravité différente, être visibles ou invisibles et avoir des effets qui peuvent disparaître et revenir.

**Obstacle** – 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.

**Personne de soutien** – Relativement à une personne handicapée, 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.

**Tierce partie** – Personne ou entité qui a convenu avec OLG de dispenser des services au public au nom de la Société notamment, toutes les tierces parties sous la supervision de la Gestion de la prestation des services d'OLG, des établissements de jeu dans les centres de villégiature, des établissements de jeu de bienfaisance d'OLG, du Jeu en ligne et des services d'administration des concours.

## EXIGENCES

### 1. Communication

- 1.1. Les employés d'OLG tiennent respectueusement compte du handicap des clients lorsqu'ils interagissent et communiquent avec eux.
- 1.2. Les employés d'OLG ont reçu une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les clients handicapés guidée par les principes ci-dessous.
  - **Principe de dignité** – Service fourni d'une façon qui permet aux personnes handicapées de maintenir leur estime de soi et de bénéficier du respect des autres.
  - **Principe d'égalité des chances** – Principe selon lequel les personnes handicapées ont des chances égales à celles qui sont données aux autres d'accéder à vos biens, vos services ou vos installations.

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 5 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

- **Principe d'autonomie** – Principe selon lequel il est permis à une personne handicapée de faire des choses par elle-même sans l'aide ou l'intervention des autres.
- **Principe d'intégration** – Service fourni d'une façon qui permet aux personnes handicapées de tirer profit des mêmes services, au même endroit et de la même façon ou d'une façon similaire que les autres clients, à moins qu'une autre solution ne soit nécessaire pour permettre à la personne d'accéder aux biens ou aux services.

## 2. Format des documents

- 2.1. Sur demande, les documents sont fournis aux clients dans un format qui tient compte de leur handicap.

## 3. Appareils ou accessoires fonctionnels

- 3.1. OLG reconnaît que certaines personnes handicapées emploient leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels pour accéder aux biens, aux services ou aux installations. OLG leur permet d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir ses biens, ses services et ses installations, pour les utiliser ou pour en tirer profit.
- 3.2. OLG peut offrir à une personne handicapée d'autres mesures raisonnables pour l'aider à accéder à ses biens, ses services et ses installations, à les utiliser ou à en tirer profit. Si OLG possède de telles mesures, elles sont consignées par écrit dans ses politiques, ses pratiques et ses procédures.

## 4. Personnes de soutien

- 4.1. Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, OLG veille à ce que les deux puissent entrer dans ses établissements, à condition que la personne de soutien respecte les règles et les exigences applicables d'OLG, y compris les restrictions d'âge.
- 4.2. Si une personne de soutien est nécessaire à la santé et la sécurité d'une personne handicapée, elle doit rester avec la personne handicapée en tout temps.
- 4.3. OLG, après avoir consulté la personne handicapée et tenu compte des éléments de preuve dont elle dispose, établit que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 6 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

lieux. S'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux, OLG renonce au paiement du prix payable, le cas échéant, pour que la personne de soutien entre sur les lieux.

- 4.4. Pour tous les événements et promotions des établissements d'OLG, le prix standard s'applique aux personnes de soutien accompagnant une personne handicapée.

## 5. Animaux d'assistance

- 5.1. OLG veille à ce qu'une personne handicapée accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance puisse entrer dans ses établissements ouverts au public et de le garder avec elle, à moins que la loi n'exclue l'animal des lieux. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, d'autres mesures sont prévues pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens, aux services et aux installations d'OLG, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- 5.2. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, d'autres mesures sont prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens, les services ou les installations d'OLG, de les utiliser ou d'en tirer profit.

## 6. Avis de perturbation des services et des installations

- 6.1. Si possible, OLG avise le public de toute perturbation temporaire ou prévue de tout ou partie de ses installations ou de ses services dont les personnes handicapées se servent normalement pour accéder à ses biens, ses services ou ses installations d'OLG.
- 6.2. L'avis de perturbation indique :
- la raison de la perturbation;
  - sa durée prévue;
  - la description des installations ou les services de remplacement offerts, le cas échéant.
- 6.3. Si une perturbation inattendue survient, un avis est affiché bien en vue, le plus rapidement possible, dans les établissements d'OLG, ou est donné par tout moyen raisonnable dans les circonstances.

## 7. Processus de rétroaction

- 7.1. Le processus de rétroaction concernant la manière dont OLG fournit ses

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 7 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

biens, ses services et des installations aux personnes handicapées permet de formuler des commentaires en personne, par téléphone, par écrit, par courrier électronique ou par le site Web public d'OLG.

- 7.2. Le processus de rétroaction, y compris les mesures à prendre si une plainte est reçue, est consigné par écrit dans les procédures de gestion des commentaires / plaintes d'OLG.

## 8. Formation

- 8.1. OLG veille à fournir aux employés un niveau approprié de formation sur la fourniture des biens, des services et des installations aux personnes handicapées.
- 8.2. Le programme de formation des nouveaux employés d'OLG comprend un segment sur l'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO. Les employés reçoivent une formation sur une base continue liée aux changements des politiques, des pratiques et des procédures d'OLG.
- 8.3. OLG tient des dossiers de la formation fournie, y compris les dates de la formation et le nombre d'employés formés.

## 9. Disponibilité des documents exigés par la LAPHO

- 9.1. Comme l'exige le règlement de l'Ontario 191/11, OLG fournira à quiconque, sur demande, les documents suivants décrivant :
- les politiques, les pratiques et les procédures d'OLG régissant la fourniture de biens, de services et d'installations aux personnes handicapées;
  - les politiques, les pratiques et les procédures d'OLG régissant les chiens-guides, les animaux d'assistance et les personnes de soutien;
  - les mesures que prendra OLG en cas de perturbation temporaire des installations ou des services dont les personnes handicapées se servent normalement;
  - la politique d'OLG sur la fourniture de formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle;
  - le processus d'OLG lui permettant de recevoir des observations sur la fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées et d'y répondre.

## 10. Biens et services de tierces parties

OLG prendra des mesures pour assurer que les tierces parties se conforment à la

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 8 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------



TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

LAPHO au moment de la fourniture de biens, de services et d'installations au nom d'OLG. Les dispositions de la LAPHO doivent être incluses dans les contrats, les modalités, les politiques et (ou) tout autre document lié à la conformité.

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### Responsabilités du **Service de l'accessibilité d'OLG (Services juridiques)**

- Elaborer et mettre en œuvre la présente politique.
- Réviser et modifier la présente politique en vue d'assurer la conformité constante à la LAPHO.
- Soumettre des avis et des orientations sur les questions d'accessibilité.

### Responsabilités de la **direction d'OLG**

- S'assurer que ses employés sont informés de la présente politique au moment de l'embauche.
- S'assurer que ses employés reconnaissent qu'ils ont été informés de la présente politique et qu'ils la comprennent en les formant à ce sujet.
- Surveiller les pratiques et le rendement du personnel afin d'assurer la conformité à la présente politique.

### Responsabilités des **employés d'OLG**

- S'assurer qu'ils comprennent l'intention de la présente politique.
- Se conformer aux dispositions de la présente politique.

## GESTIONNAIRE DE LA POLITIQUE

Services juridiques - Accessibilité

Les questions concernant la présente politique doivent être adressées par courriel à l'équipe chargée de l'accessibilité à [aoda@olg.ca](mailto:aoda@olg.ca).

## POLITIQUES ET PROCÉDURES CONNEXES

- CP-06-01-002 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en application de la LAPHO

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 9 de 13
---	--------------------------------	----------------	------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

## RÉFÉRENCES ET FORMULAIRES

- *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)
- Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11)
- *Code des droits de la personne de l'Ontario*

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 10 de 13
---	--------------------------------	----------------	-------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

POLITIQUE : CP-06-01-001

GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité

ÉTAT : Version définitive

<b>HISTORIQUE DE RÉVISION</b>			
<b>Date de la version / révision</b>	<b>Demandeur</b>	<b>Mise à jour</b>	<b>Sommaire de la révision</b>
25 mai 2021	LAPHO	Directeur, Accessibilité	Mise à jour des coordonnées.
16 août 2016	LAPHO	Service des politiques	Ajout et retrait de quelques définitions et restructuration de quelques sections pour clarifier les exigences. Ajout d'une clause sur les fournisseurs tiers. Mise à jour de la section <i>Objet</i> .
27 juillet 2015	LAPHO	Service des politiques	Section sur les rôles modifiée pour supprimer l'exigence que la direction s'assure que les employés reconnaissent « par écrit » qu'ils sont familiers avec la politique.
Mars 2015	LAPHO	SRC	Retrait de la section sur les sujets liés à la formation.
2 août 2012	Services juridiques	Chef de projet, Accessibilité	Reformatée pour l'adapter au modèle en matière de politique.
16 juillet 2010	Services juridiques	Chef principale, Accessibilité	Modifications apportées aux sections suivantes. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Définitions</i> : ajout de définitions : obstacles, rétroaction auprès des clients, règlement, norme.</li><li>▪ <i>Objet</i> : reformulation afin de clarifier et de renforcer l'énoncé de politique.</li><li>▪ <i>Format de documents</i> : ajout de référence à des formats de remplacement pour les documents à fournir sur demande.</li><li>▪ <i>Appareils ou accessoires fonctionnels</i> : ajout d'une clarification selon laquelle les appareils ou accessoires fonctionnels seront utilisés par des personnes handicapées pour obtenir les biens les services d'OLG, les utiliser ou en tirer profit.</li><li>▪ <i>Personnes de soutien</i> : ajout :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ une personne handicapée aura accès à la personne de soutien qui l'accompagne</li></ul></li></ul>

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 11 de 13
---	--------------------------------	----------------	-------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
 POLITIQUE : CP-06-01-001  
 GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
 ÉTAT : Version définitive

			<p>pendant qu'elle est sur les lieux.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ exigence qu'une personne de soutien demeure avec une personne handicapée si sa présence est nécessaire à sa santé et à sa sécurité.</li> <li>▪ le prix standard s'appliquera aux personnes de soutien accompagnant une personne handicapée.</li> <li>▪ <i>Animaux d'assistance</i> : ajout qu'une personne handicapée peut garder son animal d'assistance avec elle sauf si la loi exclut cet animal des lieux.</li> <li>▪ <i>Avis de perturbation des services et des installations</i> : ajout de ce qui sera indiqué dans l'avis de perturbation.</li> <li>▪ <i>Processus de rétroaction</i> : ajout d'un énoncé selon lequel le processus de rétroaction sera consigné par écrit pour comprendre les mesures à prendre si la plainte est reçue.</li> <li>▪ <i>Formation</i> : ajout des sujets couverts par la formation.</li> <li>▪ <i>Disponibilité des documents exigés par la LAPHO</i> : ajout d'une description des documents relatifs aux politiques fournis sur demande.</li> <li>▪ <i>Rôles et responsabilités</i> : ajout de responsabilités pour le gestionnaire de la politique.</li> </ul>
--	--	--	--

<b>APPROBATIONS</b>		
<b>Approbateur</b>	<b>Autorisation</b>	<b>Date</b>
Tony Wong VP, Services juridiques	Approuvée	17 août 2016

<b>APPROBATION PAR LE CE / VP / LE CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	
<b>Approbation</b>	<b>Date d'autorisation</b>

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 12 de 13
---	--------------------------------	----------------	-------------------------

TITRE : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle  
POLITIQUE : CP-06-01-001  
GESTIONNAIRE : Services juridiques - Accessibilité  
ÉTAT : Version définitive

---

Politique initiale approuvée par le VPP, Services juridiques	16 juillet 2009
--	-----------------

<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> 16 juillet 2009	<b>RÉVISION</b> 25 mai 2021	<b>REPLACÉ</b>	<b>PAGE</b> 13 de 13
---	--------------------------------	----------------	-------------------------