



Rapport sur l'accessibilité à la LCBO – 2013

Introduction

Le présent document fait état des progrès de la LCBO quant à l'application des normes sur l'accessibilité énoncées dans son plan pluriannuel d'accessibilité, dans cinq secteurs clés :

- Normes de service à la clientèle
- Général : Politique sur l'accessibilité, Plan pluriannuel d'accessibilité, approvisionnement, formation
- Information et communications
- Emploi
- Normes sur la conception des espaces publics

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

En 2013, la LCBO a continué de respecter le Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Depuis le 1^{er} janvier 2010, les employés permanents à temps plein, les employés occasionnels et les employés du secteur de la vente au détail engagés pour une durée déterminée à l'hiver et à l'été, ce qui comprend les employés du centre d'appels, ont suivi la formation de la LCBO sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette formation a été intégrée à la formation initiale de la LCBO à l'intention des nouveaux employés du secteur de la vente au détail et du centre d'appels alloLCBO.

Depuis 2010, la LCBO encourage les personnes handicapées à lui faire part de leurs commentaires par divers moyens de communication, dont un service téléphonique entièrement accessible, ATS, les courriels, la poste régulière et en personne. Tous les commentaires reçus par l'intermédiaire d'alloLCBO sont consignés et font l'objet d'un suivi pour voir à ce qu'ils soient examinés et traités adéquatement au besoin.

Les plates-formes mobiles d'alloLCBO sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web, niveau A.

Dans tous les points de vente, la technologie relative aux cartes de crédit et de débit a été entièrement remplacée par des dispositifs mobiles, qui sont dotés de boutons plus gros et dont la police d'écran offre un meilleur contraste, ce qui les rend plus accessibles aux personnes handicapées.

Général

Politique sur l'accessibilité

La Politique sur l'accessibilité de la LCBO, intitulée *Déclaration relative à l'engagement de l'entreprise*, est publiée sur le site Web de la LCBO pour permettre au public de la consulter.

Plan d'accessibilité

Dans son Plan pluriannuel d'accessibilité, en vigueur du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2017, la LCBO énonce sa stratégie d'entreprise pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Le public peut consulter ce plan sur le site Web de la LCBO.

Fourniture ou acquisition de biens, de services ou d'installations

Depuis le 1^{er} janvier 2013, la LCBO a intégré des critères et des mesures en matière d'accessibilité à ses politiques et procédures portant sur la fourniture ou l'acquisition de biens, de services et d'installations, sauf dans les cas où la chose n'est pas réalisable.

Un module d'information et des outils sur l'accessibilité ont été conçus relativement au processus d'approvisionnement, y compris une liste de contrôle sur l'approvisionnement accessible pour aider les intervenants internes dans l'examen et l'évaluation des critères d'accessibilité au moment d'acquérir des biens, des services et des installations.

Formation

En plus de la formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle susmentionnée, la LCBO a conçu un module de formation intitulé « ensemble... favorisons l'accessibilité à la LCBO » à l'intention des employés, des bénévoles et des fournisseurs tiers qui fournissent des biens, des services et des installations au nom de la LCBO. Le but est de les informer et de les former sur les exigences des Normes d'accessibilité intégrées et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, lequel concerne les personnes handicapées.

Les employés du siège social et des bureaux régionaux doivent suivre la formation avant le 31 décembre 2013. Elle sera offerte aux employés du secteur de la vente au détail et de la logistique dès que possible en 2014.

Le module « ensemble... favorisons l'accessibilité à la LCBO » fait également partie de la formation initiale obligatoire de tous les nouveaux employés.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Normes pour l'information et les communications

Formats accessibles et aides à la communication

La LCBO rendra ses renseignements et ses communications accessibles aux personnes handicapées. Sur demande et sans délai, la LCBO fournira ou fera fournir les formats accessibles et les aides à la communication d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap d'une personne, sans rien lui faire payer de plus qu'à tout autre client.

Les divisions de la LCBO, notamment Communications de l'entreprise et Technologie de l'information, élaboreront et diffuseront les pratiques générales exemplaires en matière de courriels en fonction des exigences à l'égard des fournisseurs de technologie, et veilleront à faire connaître les exigences à remplir pour respecter les Normes d'accessibilité intégrées, prises en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Plans et procédures en cas d'urgence et renseignements sur la sécurité publique

Les plans et procédures en cas d'urgence ainsi que les renseignements sur la sécurité publique que la LCBO diffuse au public sont présentés dans un format accessible ou au moyen d'aides à la communication adéquates, sur demande et dès que possible.

Sites et contenus Web accessibles

La LCBO continue d'adopter des normes en ce qui concerne Internet pour s'assurer que les sites Web publics créés après janvier 2012 respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web, niveau A. La LCBO entend voir à ce que la conception de sa nouvelle plate-forme destinée aux sites Web, aux applications mobiles, aux médias en succursale et à l'infrastructure de ses technologies de l'information soit conforme aux Normes pour l'information et les communications du

Règlement, et à ce que les fournisseurs partenaires aient l'expertise requise pour ces technologies.

La conformité aux lignes directrices internationales en matière d'accessibilité du Consortium World Wide Web (W3C) concernant les Règles pour l'accessibilité des contenus Web faisait partie des critères de la demande de propositions de la LCBO visant la sélection des fournisseurs de technologie pour les initiatives liées à la conception du nouveau site Web.

La LCBO a rédigé des documents et des processus se rapportant au cycle de développement des systèmes pour bien définir les rôles et les responsabilités concernant la conformité du contenu des nouveaux sites intranet.

La LCBO continue d'utiliser les solutions ITI rendues obligatoires par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et par le gouvernement de l'Ontario, et dont se servent les secteurs privés réglementés et les grandes organisations publiques aux fins de conformité.

En plus des sites www.lcbo.com et www.vintages.com, le site des Ressources à l'intention des partenaires commerciaux de la LCBO, www.doingbusinesswithLCBO.com, a été mis à jour pour permettre l'accès gratuit à toute une gamme de produits aux termes d'une entente avec le service eSSENTIAL Accessibility. Ce service offre gratuitement aux clients de la LCBO des outils à télécharger qui permettent une meilleure navigation sur ses sites Web, de même que des aides à la communication pour les clients qui ont de la difficulté à écrire au clavier, à déplacer la souris ou à lire. Au nombre des solutions de remplacement du clavier et de la souris figurent un système mains libres de suivi des mouvements par caméra Web, un lecteur de pages, un système de saisie intuitive et d'autres options pouvant être adaptées à l'utilisateur.

Grâce à son alliance avec eSSENTIAL Accessibility, c'est avec fierté que la LCBO prend part à une initiative de participation à la vie communautaire des personnes handicapées qui a été mise sur pied en association avec d'importants groupes de défense des droits des personnes handicapées.

Le nouveau contenu des sites Web est codé de manière à rendre compatibles le logiciel d'eSSENTIAL Accessibility et les outils utilisés par les consommateurs. Par exemple, les liens et les images accessibles à partir du plan du site sont tous munis de lecteurs auxquels sont intégrées des balises ALT.

Notre division Technologie de l'information a contribué à la sélection et à l'installation d'outils de postes de travail visant à répondre aux besoins du personnel de la LCBO en matière d'accessibilité.

Normes pour l'emploi

La LCBO garantit des pratiques d'équité et d'accessibilité en matière d'emploi pour le recrutement et la conservation des employés handicapés. Cet engagement englobe l'accessibilité à toutes les étapes du cycle du marché du travail.

La LCBO a examiné, et révisé au besoin, ses politiques, ses procédures et ses processus en matière d'emploi pour garantir que des mesures d'accessibilité et d'adaptation sont fournies aux postulants et aux employés handicapés.

Gestion des urgences en milieu de travail

La LCBO élabore un plan d'urgence individualisé pour tout employé handicapé dont elle connaît l'état et qui a besoin de mesures d'adaptation.

La formation initiale et les procédures d'adaptation en milieu de travail prévoient des processus pour la rédaction de plans d'urgence individualisés, sur demande et au besoin.

Normes sur la conception des espaces publics

La LCBO entend respecter les normes sur la conception des espaces publics en vue d'éliminer les obstacles dans les espaces et les bâtiments publics. La LCBO veillera à se conformer à toutes les exigences applicables pour les rénovations et les nouvelles constructions, telles qu'elles sont prévues dans les normes.

Rétroaction

La LCBO encourage les clients à lui fournir leurs commentaires, qui lui permettent d'offrir un service à la clientèle hors pair, y compris aux personnes handicapées.

Si vous avez des commentaires à faire au sujet de l'accessibilité à la LCBO, veuillez communiquer avec nous.

Téléphone : Centre d'appels alloLCBO – 1-800-668-5226

Poste : Attention : Service à la clientèle de la LCBO – Service 878
1, rue Yonge, 22^e étage, bureau 2208
Toronto (Ontario) M5E 1E5

Téléimprimeur : ATS – 1-800-361-3291

Site Web / clavardage : www.alloLCBO.com

Courriel : customerservice@lcbo.com
(indiquer « Accessibilité » comme objet)

Heures : Lundi au vendredi : 8 h 30 à 18 h
Samedi : 9 h à 18 h

Le présent document est disponible en format accessible sur demande, sans frais.