



## **Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées**

### **Politique de la LCBO pour la rétroaction accessible**

#### **Sommaire**

La LCBO entend offrir un service hors pair à ses clients, y compris aux personnes handicapées. Elle vise à surpasser les attentes des personnes handicapées en matière de service à la clientèle.

La LCBO encourage les clients à lui faire part de leurs commentaires sur ses services, surtout en ce qui a trait à la satisfaction et aux attentes de la clientèle.

#### **Formats accessibles / aides à la communication**

En plus de ce qui précède et conformément aux exigences énoncées dans les règlements pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO »), sur demande, la LCBO déploiera les efforts raisonnables pour fournir ou faire fournir, sans délai, les formats accessibles et les aides à la communication nécessaires aux processus de rétroaction pour s'assurer que ces derniers sont accessibles aux personnes handicapées.

La LCBO discutera également avec le demandeur pour savoir si le format accessible ou l'aide à la communication proposé lui permet de fournir sa rétroaction.

Aux fins de la présente politique, les définitions suivantes s'appliquent :

- « format accessible » S'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées. (« accessible formats »);
- « aides à la communication » S'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace. (« communication supports »).

Le public peut communiquer ses commentaires par les moyens suivants :

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

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

**Téléimprimeur** : ATS – 1-800-361-3291

**Site Web / clavardage** : [www.alloLCBO.com](http://www.alloLCBO.com)

**Courriel** : [customerservice@lcbo.com](mailto:customerservice@lcbo.com)  
(indiquer « Accessibilité » comme objet)

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

En règle générale, les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq (5) jours ouvrables, et la LCBO fera tout son possible pour fournir la réponse dans le format utilisé par le client dans la communication initiale.

## **Moyens d'atteindre les objectifs de la LCBO en matière d'accessibilité**

La présente politique, les politiques connexes et le plan pluriannuel d'accessibilité de la LCBO énoncent les stratégies et les mesures que déploie la LCBO pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et pour satisfaire aux exigences de la LAPHO et de ses règlements connexes.

## **Formats accessibles**

Tous les documents susmentionnés sont disponibles en formats accessibles sur demande.