

Norme d'accessibilité de la LCBO

La LCBO s'engage à offrir un environnement accessible et inclusif à ses clients, à son personnel et à ses fournisseurs lorsqu'ils accèdent à ses renseignements, produits, installations et services, tout en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Dans le cadre de cet engagement, la LCBO veillera à ce que les exigences de conformité en matière d'accessibilité soient respectées ou dépassées, comme le prévoit la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#).

Engagements en matière de politique d'accessibilité

- Tous les sites Web, les applications Web et le contenu Web de la LCBO destinés au public doivent immédiatement satisfaire aux critères énoncés dans les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web 2.0 niveau AA.
- L'ensemble des sites Web, des applications Web et du contenu Web de la LCBO destinés aux employés doivent immédiatement satisfaire aux critères énoncés dans les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web 2.0 niveau AA.
- Tous les renseignements et toutes les communications de la LCBO destinés au public ou aux employés seront disponibles sur demande dans un autre format. Les formats alternatifs comprennent, entre autres, les suivants :
 - gros caractères
 - braille
 - format audio
 - texte électronique
 - tout autre format, sur demande et dans la mesure du possible
- La LCBO s'engage à offrir à ses clients, à ses employés et à ses fournisseurs un accès sans obstacle, inclusif et équitable à ses installations.
- Dans les installations de la LCBO, les clients handicapés pourront accéder aux services et aux renseignements de la LCBO avec la même qualité et la même rapidité que les autres personnes.
- La LCBO s'engage à informer le public et les employés de toute interruption de service, prévue ou non, dans ses installations.
- La LCBO veillera à ce que tous ses employés, ainsi que les fournisseurs qui offrent des services au nom de la LCBO, aient suivi une formation sur l'accessibilité pour apprendre à interagir avec les personnes handicapées et à prendre les meilleures mesures d'adaptation possible.
- La LCBO accueille toute personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance dans les parties de ses locaux qui sont accessibles au public et aux tiers, à moins que la loi ne l'interdise. Tout le personnel en contact avec le public recevra une formation

adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

- La LCBO adoptera une approche axée sur l'accessibilité intégrale lors de la planification, de l'approvisionnement et de la mise en œuvre de tout nouveau service ou de toute nouvelle installation, ou de toute mise à jour importante d'une installation ou d'un service existants.

Obligations et responsabilités de nos fournisseurs

- Tous les fournisseurs de la LCBO doivent fournir des preuves suffisantes qu'ils respectent ou dépassent les engagements et les exigences énoncés dans la présente politique, dans les domaines qui s'appliquent à l'information, aux produits, aux installations et aux services spécifiques fournis à la LCBO.
 - Pour tous les sites Web, les applications Web et le contenu Web, le fournisseur doit fournir une preuve de conformité au moyen d'un modèle d'accessibilité volontaire des produits (VPAT), de son équivalent ou d'un document similaire.
- Pour les sites Web, les applications Web et le contenu Web destinés aux employés, si la solution adoptée par le fournisseur ne répond pas au niveau de conformité désigné au moment de la conclusion de l'entente avec la LCBO, le fournisseur doit fournir à la LCBO une feuille de route ou un plan de conformité avant la diffusion de la production auprès du public visé.
- Toutes les ententes avec les fournisseurs tiendront compte de l'accessibilité et intégreront les normes, les attentes et les exigences en matière d'accessibilité dans la portée, les énoncés de travail et les plans de mise en œuvre.
- Toutes les installations louées de la LCBO qui ont été aménagées ou rénovées après le 1^{er} janvier 2016 respecteront, au minimum, les lignes directrices énoncées dans la partie du Code du bâtiment de l'Ontario portant sur l'aménagement sans obstacle et dans les Normes d'accessibilités intégrées (NAI), de la section 80.1 à la section 80.5.
 - Tous les contrats de location conclus avec les propriétaires contiendront un libellé précis, clair et direct sur les obligations et les responsabilités des propriétaires en ce qui concerne les espaces publics, comme l'indique la LAPHO, y compris le stationnement accessible et les voies de circulation extérieures.
- Tout fournisseur responsable d'une zone de file d'attente fixe ou d'un comptoir de service nouvellement construit ou réaménagé dans un établissement de la LCBO veillera à ce qui suit :
 - la présence d'au moins un comptoir de service clairement identifié pouvant accueillir des aides à la mobilité, des appareils d'aide à la mobilité et qui est détectable à l'aide d'une canne;
 - la possibilité pour les aides à la mobilité, les appareils d'aide à la mobilité et les utilisateurs de canne de tourner et de manœuvrer à l'intérieur, à travers et devant le comptoir de service ou la file d'attente fixe;

LCBO

- des comptoirs à hauteur appropriée ou réglables afin que la zone soit utilisable par une personne handicapée utilisant une aide à la mobilité ou un dispositif d'aide à la mobilité;
- un espace suffisant pour les genoux d'une personne assise dans une aide à la mobilité lorsqu'il faut s'approcher du comptoir par l'avant; et
- toutes les autres zones sont exemptes d'obstacles, y compris, mais sans s'y limiter, les tourniquets de vente au détail, les postes de lavage des yeux, les éviers, les postes de désinfection des mains, les réfrigérateurs et les glacières, etc.
- Chaque fournisseur de la LCBO doit s'assurer qu'il a reçu, ainsi que son personnel, une formation appropriée sur l'accessibilité, comme l'exige les NAI, notamment :
 - un examen de l'objectif de la LAPHO
 - les exigences des normes de la LAPHO en vertu des NAI
 - les exigences du Code du bâtiment de l'Ontario, notamment en ce qui concerne les personnes handicapées
 - les exigences relatives à l'accessibilité du service à la clientèle
- Tout fournisseur de kiosques libre-service à l'usage du public ou des employés intégrera des caractéristiques d'accessibilité matérielles et logicielles pour assurer une utilisation équitable et inclusive, sans frais supplémentaires pour l'utilisateur.
- Toute interruption de service prévue, qu'elle soit temporaire ou non, par les fournisseurs qui offrent des services au nom de la LCBO sera communiquée et affichée dès qu'elle sera connue et les informations sur la personne à demander pour de plus amples renseignements accompagneront tout avis. De plus, lorsque cela est possible, une solution de rechange pour accéder au service suspendu sera affichée ou mise à disposition. Tous ces avis comprennent des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue, ainsi qu'une description des installations ou des services de remplacement disponibles pour les personnes handicapées.

Il est entendu que lorsqu'une interruption de service est prévue par un fournisseur de la LCBO, ce dernier est responsable de la diffusion de tous ces avis et de la mise en place de solutions de rechange accessibles.

- La présente norme sera révisée chaque année. Si des mises à jour sont apportées à cette norme, les fournisseurs seront avisés de tout changement et de l'incidence connexe.