



# **Plan d'accessibilité (2016-2018) pour la Société manitobaine des alcools et des loteries**

---

Cette publication est offerte, sur demande, en médias substituts.

## **Table des matières**

Aperçu des programmes et des services .....	3
Réussites en matière d'accessibilité .....	4
Obstacles à l'accessibilité.....	5
Plan d'accessibilité .....	7
Énoncé de l'engagement .....	7
Mesures .....	8
Personne-ressource .....	14

# **PARTIE 1. Aperçu des programmes et des services**

## **Sommaire**

En tant que société d'État de la province du Manitoba, nous distribuons et vendons de l'alcool et nous offrons des expériences de jeu et de divertissement, le tout d'une façon socialement responsable.

À titre de grossiste et de distributeur d'alcool du Manitoba, nous servons plus de 1 700 clients commerciaux par l'intermédiaire de notre centre de distribution. Nous gérons également tous les magasins d'alcools et magasins d'alcools Express de la province.

Le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino proposent des jeux sur table, des machines à sous, des parties de bingo, des restaurants, des salons et des concerts tout au long de l'année. Notre réseau d'appareils de loterie vidéo (ALV) appuie l'industrie de l'accueil partout dans la province, tandis que PlayNow.com offre aux Manitobains un moyen sécuritaire et légal de jouer en ligne.

Nous sommes le fournisseur exclusif de billets à dévoiler et de cartes de bingo du Manitoba en plus de distribuer et de vendre les produits de la loterie Western Canada par l'intermédiaire de son réseau de détaillants de billets de loterie indépendants.

## **Nos clients**

La Société manitobaine des alcools et des loteries offre des produits, des services et du divertissement aux clients âgés de 18 ans et plus. Nos clients sont principalement des résidents du Manitoba, mais nous offrons également des services aux nombreux touristes qui visitent notre province. Les consommateurs de nos produits et de nos services de divertissement s'étendent sur un large éventail démographique et nous nous efforçons de nous assurer que nos produits répondent aux divers besoins de nos clients.

## Réussites en matière d'accessibilité

La Société manitobaine des alcools et des loteries cherche continuellement à cerner, éliminer et éviter les obstacles pour les personnes handicapées. La Société a pris différentes mesures pour favoriser un organisme et un lieu de travail accessible, dont celles qui suivent :

- L'élaboration d'une politique sur l'accessibilité pour s'assurer que la société respecte les exigences qui satisfont à la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et ses normes de soutien. Elle relève de la responsabilité du vice-président, Services généraux de la corporation afin de s'assurer que son importance est reconnue au niveau de la direction de l'organisme.
- Des employés sont affectés à la promotion de la diversité et de l'inclusion, et ils fournissent du matériel éducatif sur des sujets connexes afin de sensibiliser le personnel. Une nouvelle politique sur la diversité et une stratégie sur la diversité à long terme sont en cours d'élaboration, alors qu'un réseau interne sur la diversité rassemble les employés des différents groupes d'équité en matière d'emploi pour qu'ils en apprennent davantage sur les questions touchant la diversité, y compris les handicaps, et qu'ils en discutent.
- Lorsque nous entreprenons des rénovations dans les propriétés que nous achetons ou louons, ces dernières sont systématiquement mises à niveau pour respecter les exigences actuelles du code du bâtiment ainsi que les normes en matière d'accessibilité.
- Des dispositifs d'aide comme des écouteurs, des sièges accessibles, des amplificateurs de son personnel, des stylos et du papier, des scanners moins élevés et des appareils de paiement sans fil sont mis gratuitement à la disposition des clients.
- Les sièges accessibles comprennent, aux fins d'achat, des sièges pour les accompagnateurs à côté du leur.
- Les animaux d'assistance ont entièrement accès à tous les lieux mis à la disposition des clients et ils ont des espaces réservés à côté de l'invité qu'ils assistent pendant les événements.

- Les dégustations publiques, les événements éducatifs et les réunions publiques annuelles se tiennent dans des lieux accessibles.
- Nous acceptons les demandes d'emploi en ligne et en personne à tous les emplacements.
- La livraison à domicile de produits alcoolisés est disponible à Winnipeg et à Brandon.
- Les thèmes de l'inclusion et de la sensibilisation sont intégrés dans les événements des employés.
- La formation aide le personnel à faire la différence entre une personne ivre et une personne qui a une déficience développementale afin d'éviter les malentendus.
- Nous offrons des cours d'apprentissage en ligne afin d'outiller le personnel à l'aide des renseignements dont il a besoin pour reconnaître la discrimination et les obstacles, et y faire face lorsqu'il les rencontre.
- Les directeurs et les employés sont responsables de créer un milieu de travail où aucune forme de discrimination n'est tolérée et où tous les clients se sentent les bienvenus et en mesure de profiter de nos produits et de nos services.

## **Obstacles à l'accessibilité**

Afin de mieux comprendre les obstacles à l'accessibilité rencontrés à la Société manitobaine des alcools et des loteries, nous avons effectué des sondages pour recueillir des commentaires provenant du public, des organismes pour les handicapés et des employés concernant l'accessibilité.

Certains des obstacles indiqués comprennent ceux qui suivent :

### **Obstacles au niveau de l'attitude :**

- Le personnel profiterait d'une formation uniforme et à jour sur la façon de s'adresser et de communiquer avec des personnes handicapées, sur les aménagements pour les animaux d'assistance dans les installations, sur la sensibilisation sur les obstacles potentiels à l'accessibilité pour la prestation

des biens et des services, sur la façon dont nous devons réagir face aux obstacles indiqués et la façon de les traiter, sur la façon d'offrir d'autres options raisonnables lorsqu'il existe des obstacles et sur la façon de donner des avertissements par rapport aux obstacles temporaires.

### **Obstacles physiques et architecturaux :**

- Ce ne sont pas tous les sites qui respectent les exigences en matière de capacité de stationnement accessible établies dans *The Accessibility Design Standards* (Les normes de conception accessible) de la Ville de Winnipeg, qui sont entrées en vigueur en 2015. Tous les emplacements de la société offrent, à tout le moins, une capacité pour des places de stationnement accessibles conformément au code du bâtiment provincial.
- Alors que nos installations sont continuellement mises à niveau, ce ne sont pas tous les sites qui respectent actuellement les exigences d'accessibilité. La majorité de nos bâtiments sont loués et peuvent nécessiter une coordination et une approbation du locateur pour retirer les obstacles.
- Ce ne sont pas tous les appareils de jeu, les produits et l'équipement qui sont accessibles. De nombreuses caractéristiques sont guidées par le fournisseur ou le fabricant et peuvent nécessiter une coordination pour en améliorer l'accessibilité.

### **Obstacles au niveau des renseignements et des communications :**

- Les documents de communication, comme les sites Web et les documents imprimés, n'utilisent pas tous un langage simple ou ils ne sont pas tous disponibles dans d'autres formats.
- Un document décrivant la formation des employés en matière d'accessibilité, y compris un résumé sur le contenu de la formation et le moment où elle est offerte est actuellement non disponible.

### **Obstacles technologiques :**

- Les sites Web ne sont pas entièrement accessibles.
- Aucune possibilité d'accepter les appels faits à l'aide de service de relais téléphonique par télécriteur (SRT) (téléphone à texte) des clients.

### **Obstacles systémiques :**

- La ligne de soutien à la clientèle de PlayNow, hébergée par la British Columbia Lottery Corporation (BCLC), n'appuie pas et n'autorise pas le recours à un accompagnateur qui appelle au nom d'un joueur inscrit.
- Une voie de rétroaction à deux directions est nécessaire pour échanger des renseignements sur les obstacles découverts, les obstacles temporaires, la façon d'accéder aux renseignements à l'aide d'autres formats et d'autres préoccupations liées à l'accessibilité.

## **PARTIE 2. Plan d'accessibilité**

La Société manitobaine des alcools et des loteries surveille continuellement la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et ses normes connexes. Les politiques de la Société manitobaine des alcools et des loteries, y compris la politique de l'accessibilité, sont examinées, et, au besoin, mises à jour annuellement pour en assurer l'uniformité. Ces politiques sont offertes, sur demande, en médias substituts.

### **Énoncé de l'engagement**

La Société manitobaine des alcools et des loteries croit en la diversité et en l'inclusion. Nous sommes résolus à offrir une participation et un accès équitable à tous, peu importe leurs capacités. Nous sommes engagés à traiter tous les visiteurs d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous sommes résolus à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité et à répondre aux exigences prévues dans la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

## Mesures

<b>1 : Élaborer un cadre pour assurer un accès et une participation égaux aux personnes handicapées</b>	
<b>Initiatives et mesures</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Attribuer la responsabilité à la direction pour s'assurer que la Société manitobaine des alcools et des loteries respecte la <i>Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains</i> et ses normes connexes.</li><li>• Nommer un coordonnateur de l'accessibilité pour gérer les exigences en matière d'accessibilité et les initiatives d'élaboration dans l'ensemble des services.</li><li>• S'assurer que tout le personnel est responsable au niveau du signalement rapide des obstacles existants et qu'il reconnaisse les exigences faisant en sorte de ne pas introduire de nouveaux obstacles.</li><li>• S'assurer de consulter les membres de la communauté des personnes handicapées concernant l'élaboration des plans et des processus d'accessibilité.</li><li>• S'assurer que le plan d'accessibilité est examiné et mis à jour annuellement.</li><li>• Élaborer les politiques appropriées afin de s'assurer que les installations sont accessibles aux fins d'inspection et de responsabilisation.</li></ul>	<b>Résultats prévus</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le responsable exécutif (vice-président, Services généraux de la corporation) attribue l'ensemble des responsabilités.</li><li>• Un groupe de travail est mis sur pied et préservé à l'aide de représentants dans l'ensemble des services afin d'examiner, de retirer et d'éviter les obstacles à l'accessibilité.</li><li>• Les membres de la communauté des personnes handicapées sont consultés et ils participent au processus d'identification des obstacles en plus de fournir des conseils sur les solutions, au besoin.</li><li>• Le plan d'accessibilité est continuellement examiné et mis à jour à l'aide des pratiques et des technologies actuelles.</li><li>• Le plan d'accessibilité est rendu public et il est accessible en médias substituts.</li><li>• Les installations sont accessibles aux fins d'inspection et de responsabilisation en vertu de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains</i>.</li><li>• Les priorités en matière d'accessibilité sont comprises dans le plan, les stratégies et le budget organisationnels.</li></ul>



## 2 : Fournir des services à la clientèle accessibles

### Initiatives et mesures

- Examiner et mettre à jour les politiques, selon les besoins, afin d'assurer des services à la clientèle accessibles pour les produits et les services offerts.
- Examiner et tenir à jour la formation des employés et s'assurer que le personnel reçoit régulièrement une formation mise à jour.
- Élaborer un processus pour la communication claire et accessible des obstacles temporaires.
- Mettre en place un mécanisme de commentaires pour recevoir et répondre aux commentaires internes et externes concernant l'accessibilité faits à l'organisme.
- Tenir un registre des commentaires internes et externes concernant l'accessibilité faits à l'organisme, y compris la suppression des obstacles ou l'offre d'autres options raisonnables.
- Élaborer un nouveau guide des communications aux fins de publication qui assure l'accessibilité, y compris l'usage d'un langage simple, de médias substituts, de gros caractères, etc.
- Élaborer un guide de planification des événements afin de s'assurer que tous les événements présentés par la Société sont accessibles.

### Résultats prévus

- Des politiques claires et à jour pour l'identification et la suppression d'obstacles, et la façon de satisfaire aux besoins des clients en matière d'aménagement, y compris les dispositifs d'aide, les accompagnateurs et les animaux d'assistance.
- Le personnel est formé pour anticiper les obstacles à l'accessibilité, y faire face et pour répondre aux demandes des clients en matière d'aménagement.
- Le personnel est formé pour fournir des aménagements raisonnables et est prêt à collaborer avec les clients pour leur offrir d'autres options lorsqu'un obstacle ne peut être éliminé.
- Le personnel est formé pour communiquer les obstacles temporaires.
- Les renseignements concernant les obstacles temporaires sont facilement accessibles en différents formats.
- Les clients et les employés ont une manière claire et accessible de signaler des obstacles à l'accessibilité et de recevoir des commentaires concernant ces derniers.
- Les événements de la Société sont accessibles à tous et il existe un processus ainsi qu'un protocole

<b>2 : Fournir des services à la clientèle accessibles</b>	
	pour demander et recevoir des mesures d'aménagement et des dispositifs d'aide.

<b>3 : Fournir des renseignements et des communications accessibles</b>	
<p><b>Initiatives et mesures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer une page sur l'accessibilité sur le site Web de la Société (c.-à-d. mbll.ca).</li> <li>• Élaborer et mettre en œuvre un plan pour s'assurer que tous les sites Web sont conformes en matière d'accessibilité et qu'ils respectent les normes d'élaboration de l'accessibilité Web actuelles.</li> <li>• Collaborer avec la BCLC pour s'assurer que les sites hébergés par PlayNow.com et les services à la clientèle connexes sont accessibles.</li> </ul>	<p><b>Résultats prévus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les renseignements concernant les engagements et les plans en matière d'accessibilité sont clairs et facilement accessibles.</li> <li>• Tous les sites Web de la Société sont accessibles.</li> <li>• Influencer la BCLC afin qu'elle se conforme dans les domaines nécessaires aux exigences en matière d'accessibilité applicables pour les sites Web.</li> </ul>

<b>4 : Créer et préserver un milieu de travail accessible qui encourage une main-d'œuvre diversifiée</b>	
<p><b>Initiatives et mesures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les efforts de recrutement afin de s'assurer que les possibilités d'emploi sont largement publicisées auprès de la communauté des personnes handicapées.</li> <li>• Examiner les descriptions d'emploi, et indiquer et éliminer les obstacles à l'emploi lorsque c'est raisonnable de le faire. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer des protocoles d'entrevue en mettant un accent</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Résultats prévus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les demandes d'emploi à la Société manitobaine des alcools et des loteries reçues provenant de personnes handicapées.</li> <li>• Les descriptions d'emploi n'excluront pas de manière déraisonnable les personnes handicapées qui recherchent des possibilités d'emploi au sein de la Société.</li> <li>• Des processus d'entrevue qui ne</li> </ul>

#### **4 : Créer et préserver un milieu de travail accessible qui encourage une main-d'œuvre diversifiée**

<p>proactif sur l'accessibilité et le respect des besoins en matière d'aménagement des demandeurs d'emploi.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• S'assurer que les renseignements sur les aménagements demandés sont accessibles et disponibles pour tous les employés, surtout pour les nouveaux employés pendant leur orientation.</li><li>• S'assurer que les renseignements concernant la stratégie sur la diversité et les politiques d'aménagement de la Société sont facilement accessibles à tous les employés.</li><li>• S'assurer que toute la formation d'intégration est disponible dans des formats accessibles.</li><li>• S'assurer que la formation de perfectionnement professionnelle et personnelle est disponible dans des formats accessibles.</li></ul>	<p>créeront pas d'obstacles pour les personnes handicapées.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les nouveaux employés sont informés de la manière de demander et de recevoir des aménagements.</li><li>• Les nouveaux employés sont en mesure d'avoir accès à un réseau de collègues dévoués à la sensibilisation et à la célébration de la diversité et de l'inclusion au sein de la main-d'œuvre.</li><li>• Une main-d'œuvre diversifiée et inclusive qui fait en sorte que les employés soient soutenus, reçoivent la formation et les aménagements nécessaires pour effectuer leurs tâches au meilleur de leurs capacités et promeuvent le perfectionnement et l'avancement professionnels.</li></ul>
---	---

#### **5 : Créer et préserver des installations et des lieux de travail sans obstacle**

<p><b>Initiatives et mesures</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Examiner les installations et les lieux de travail afin de déceler et d'éliminer les obstacles.</li><li>• Élaborer des politiques et des protocoles sur les aménagements nécessaires lorsqu'un obstacle ne peut être éliminé, et élaborer ou offrir d'autres options raisonnables.</li></ul>	<p><b>Résultats prévus</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des installations et des lieux de travail sans obstacle.</li><li>• Des aménagements et d'autres options sont facilement disponibles lorsqu'un obstacle ne peut être éliminé d'une installation ou d'un lieu de travail.</li><li>• Le retrait et la prévention des</li></ul>
---	--

## 5 : Créer et préserver des installations et des lieux de travail sans obstacle

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer des politiques et des protocoles pour éliminer les obstacles de la manière la plus efficace possible une fois ces derniers signalés.</li><li>• Au moment de la coordination des rénovations des installations et des sites, s'assurer que tous les codes du bâtiment et les règlements applicables concernant l'accessibilité sont respectés.</li><li>• En plus de tous les codes du bâtiment et des règlements applicables, nous étudierons, au moment des rénovations, d'autres options d'accessibilité.</li><li>• S'assurer que toutes les acquisitions de bail à venir comprennent des normes d'accessibilité obligatoires dans le cadre des caractéristiques prévues.</li><li>• Collaborer avec la communauté des personnes handicapées pour vérifier régulièrement les installations et les lieux de travail concernant les obstacles à l'accessibilité.</li></ul> | <p>obstacles sont inclus et étudiés dans les plans d'entretien et de rénovations continuellement.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les futurs espaces à louer comprennent des caractéristiques d'accessibilité.</li><li>• Des améliorations constantes sont effectuées en collaboration avec la communauté des personnes handicapées.</li></ul> |
|---|--|

## 6 : Surveillance des progrès

### Initiatives et mesures

- Le coordonnateur de l'accessibilité, en collaboration avec le groupe de travail de la Société, fera le suivi des progrès concernant les défis et des

### Résultats prévus

- Les cadres et la haute direction sont informés des progrès faits en matière de conformité à la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*

## 6 : Surveillance des progrès

demandes d'aménagement. Le coordonnateur de l'accessibilité fera un compte-rendu régulier à la haute direction.

- Le coordonnateur de l'accessibilité consultera régulièrement la communauté des personnes handicapées au sujet des plans et des progrès.
- Les plans et les budgets à venir seront intégrés aux plans opérationnels.
- Les communications comprendront un rapport d'étape et une mise à jour sur la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* dans le rapport annuel et le rapport sur la diversité de la Société manitobaine des alcools et des loteries.

et ils étudient les plans pour l'avenir.

- Le rapport annuel et le rapport sur la diversité comprennent une section mettant en évidence les progrès concernant les obligations de conformité en matière d'accessibilité.
- Le plan d'accessibilité est publié sur le site Web et il est accessible en médias substitués.

## **Personne-ressource**

Coordonnateur de l'accessibilité

830, rue Empress

Winnipeg (Manitoba) R3G 3H3

**Téléphone** : 204-957-2500

**Courriel** : [accessibility@mbl.ca](mailto:accessibility@mbl.ca)

### **Document approuvé par :**

*[Original signé en personne]*

---

Gerry Sul

Vice-président, Services généraux de la corporation

22 décembre 2016

---

Date d'approbation