

# Plan d'action

à l'égard des personnes en  
situation de handicap

## 2024-2025



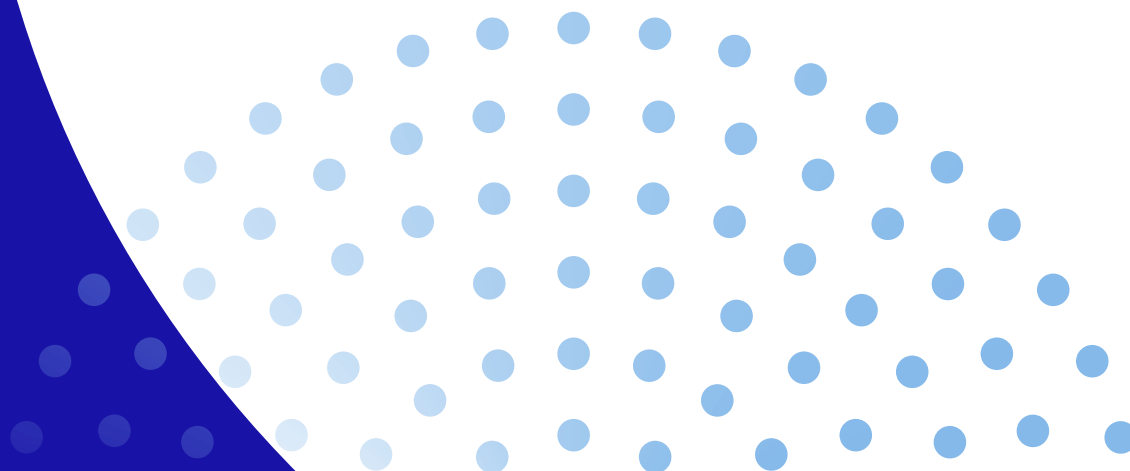
Loto  
Québec



# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	4
<b>Engagement</b> .....	5
<b>Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité</b> .....	5
Mission .....	5
Vision .....	5
Valeurs .....	6
<b>Contributions en quelques chiffres</b> .....	7
<b>Groupe de travail 2024-2025</b> .....	9
<b>Trois piliers</b> .....	10
<b>Bilan des mesures réalisées en 2023-2024</b> .....	10
<b>Présentation des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2024-2025</b> .....	11
<b>Premier pilier : les talents</b> .....	11
Obstacle 1 : Méconnaissance, de la part du personnel, des façons de contribuer à bâtir un environnement plus inclusif .....	11
Obstacle 2 : Difficulté à augmenter la proportion de personnes en situation de handicap dans l'ensemble du personnel .....	13
Obstacle 3 : Complexité à établir une gouvernance et à opérationnaliser le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de manière transversale .....	16
Obstacle 4 : Manque de coordination des interventions liées à la sécurité physique des membres du personnel ...	17
<b>Deuxième pilier : la clientèle</b> .....	18
Obstacle 5 : Difficulté à repérer les possibilités d'amélioration en matière d'accessibilité .....	18
Obstacle 6 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, de l'accessibilité à l'offre de divertissement .....	21
Obstacle 7 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, en matière d'accessibilité aux sites Web et d'accès à l'information .....	22

Troisième pilier : la communauté .....	23
Obstacle 8 : Manque d'occasions de développement personnel et social en milieu professionnel pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de moyenne à sévère .....	23
Obstacle 9 : Manque de visibilité accordée aux organismes qui soutiennent les personnes en situation de handicap .....	24
Obstacle 10 : Entrave à la participation sociale des personnes en situation de handicap .....	24
<b>Adoption et diffusion du plan d'action .....</b>	<b>25</b>
<b>Mise en œuvre du plan d'action .....</b>	<b>25</b>
<b>Coordonnées d'une représentante de l'organisation .....</b>	<b>25</b>
<b>Annexe 1 : mesures en continu .....</b>	<b>26</b>
<b>Annexe 2 : mesures en place .....</b>	<b>32</b>



## Introduction

À titre d'organisme public, Loto-Québec a l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes en situation de handicap, conformément à l'article 61.1 de la **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale** (RLRQ, chapitre E-20.1). Cette loi vise principalement à assurer que les organismes publics font les efforts nécessaires afin de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes en situation de handicap.

Mais, au-delà d'une obligation légale, Loto-Québec considère son plan d'action pluriannuel à l'égard des personnes en situation de handicap comme un outil concret qui lui permet d'engager des actions réfléchies, porteuses et ciblées. Ce plan lui permet également de mesurer ses progrès et d'évaluer ce qu'il lui reste à faire pour réduire, voire éliminer, les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap.

Le présent plan d'action, qui est le 13<sup>e</sup> de Loto-Québec, couvre deux années. Il s'inscrit dans la continuité des efforts déployés au sein de l'organisation pour promouvoir des pratiques qui favorisent l'intégration des personnes en situation de handicap sur les plans physique et social.

Ce plan vise principalement :

- › à permettre la mise en place en continu d'actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap ;
- › à dresser le bilan des mesures prises au cours de la dernière année ;
- › à présenter les mesures préconisées pour l'année en cours.

## **Engagement**

Loto-Québec s'engage à être un acteur de changement positif en matière d'inclusion et d'accessibilité en offrant un milieu de travail sain et inclusif. Cet engagement se traduit notamment par des actions concrètes visant à promouvoir la diversité auprès de ses parties prenantes. Loto-Québec s'assure également de valoriser la diversité et l'inclusion dans l'ensemble de ses pratiques organisationnelles, et d'encourager les initiatives contribuant à offrir un environnement inclusif et accessible à tous et à toutes.

En novembre 2020, Loto-Québec a officialisé sa volonté de valoriser la diversité et l'inclusion à tous les niveaux de l'organisation en signant une déclaration d'engagement. Elle a aussi adopté une politique opérationnelle sur la diversité et l'inclusion. Accroître la diversité au sein de l'organisation est donc une priorité. Loto-Québec tient à ce que son personnel soit le reflet de la population québécoise. Elle considère d'ailleurs que la diversité et l'inclusion forment la combinaison gagnante pour un milieu de travail sain et respectueux.

## **Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité**

Depuis plus de 50 ans, Loto-Québec offre aux Québécois et aux Québécoises des expériences qui les divertissent et les font rêver. Ayant à cœur leur bien-être individuel et collectif, elle veille à ce que ses activités soient bien encadrées et gérées de façon responsable. Elle s'assure ainsi d'avoir un effet social positif.

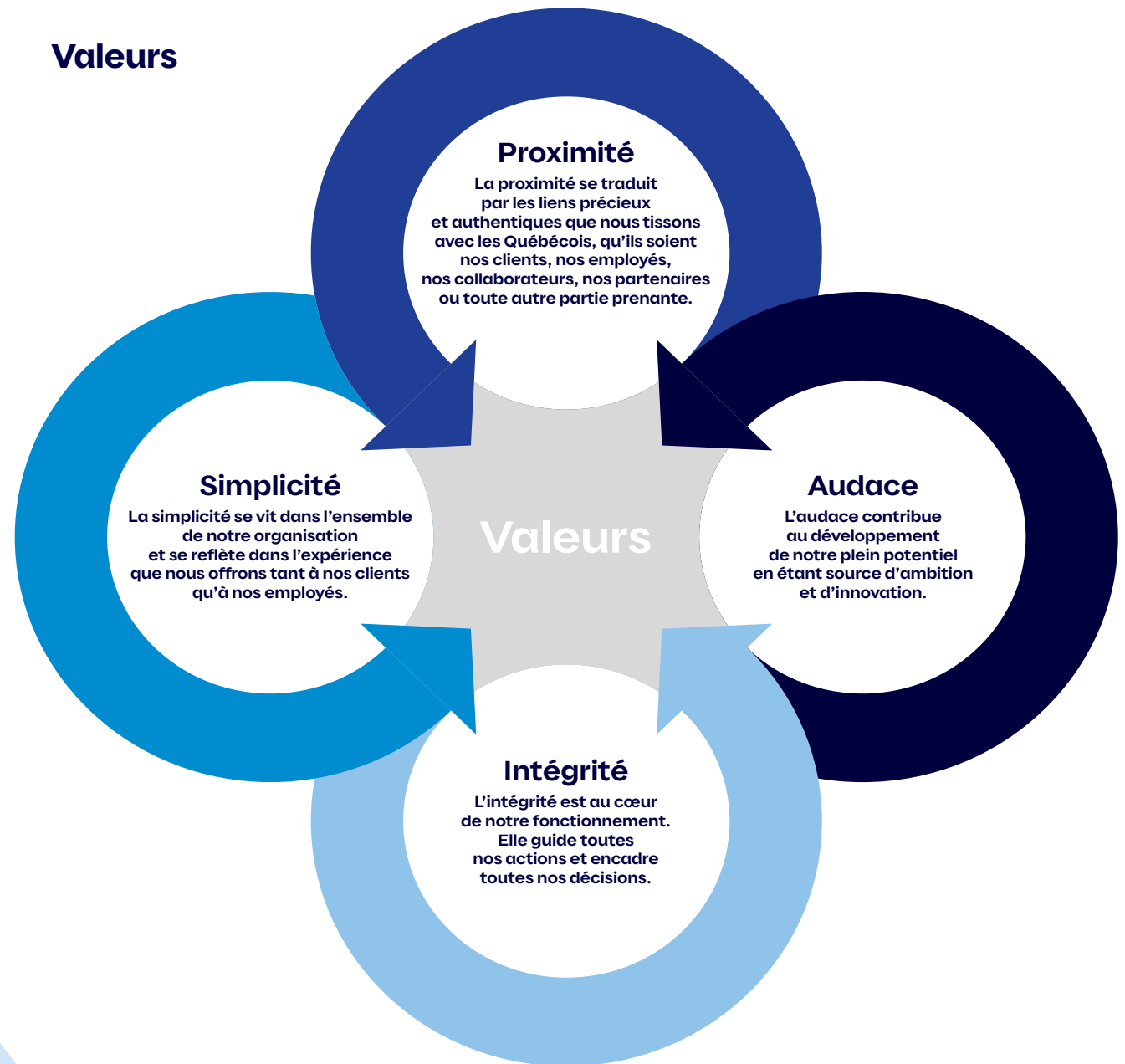
## **Mission**

**Gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon efficiente et responsable en favorisant l'ordre, la mesure et l'intérêt de la collectivité québécoise.**

## **Vision**

**Jouer ensemble pour faire gagner le Québec.**

## Valeurs



## Contributions en quelques chiffres\*

**1 508 M\$**

en dividende  
au gouvernement  
du Québec

**1 575 M\$**

en lots attribués  
aux gagnant·es  
à la loterie, au Kinzo  
et au bingo en réseau

**315 M\$**

en achats auprès  
d'entreprises faisant  
des affaires au Québec

**396 M\$**

en masse  
salariale

**35 M\$**

en contributions directes  
à la prévention du jeu  
problématique

**13 M\$**

en commandites

**14 M\$**

en contributions  
à des organismes  
sans but lucratif

\* Les données présentées sont en date du 31 mars 2024.

L'offre de divertissement de Loto-Québec inclut quatre casinos, des services connexes de restauration et d'hébergement, deux salons de jeux, des produits de loterie variés, un réseau de loterie vidéo, des activités de bingo en réseau, des salles Kinzo ainsi qu'un site Web proposant des jeux en ligne.

Loto-Québec retourne le fruit de ses activités commerciales à la société québécoise. Consciente de ses responsabilités face à la collectivité, elle s'emploie à promouvoir des habitudes de jeu à faible risque. Favoriser l'intérêt de la collectivité québécoise fait partie de la mission de Loto-Québec depuis sa création.

En plus de veiller à ce que son offre comporte le moins de risques possible, elle s'assure de respecter l'environnement en adoptant des mesures écoresponsables, notamment en ce qui a trait à l'impression de ses billets de loterie et à la gestion de ses établissements. Elle soutient également la communauté, particulièrement le milieu des arts et de la culture ainsi que divers organismes sans but lucratif. Elle accompagne par ailleurs les événements qu'elle commandite dans l'amélioration de leurs pratiques, tant sur le plan de la responsabilité sociétale que de l'accessibilité.

Le siège social de Loto-Québec est situé à Montréal. Les secteurs d'activité de l'organisation sont nombreux et touchent entre autres les domaines suivants : technologies de l'information, marketing, ressources humaines, communications, responsabilité sociétale, audit interne, affaires juridiques, finances et administration ainsi que service à la clientèle.



## Groupe de travail 2024-2025

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail composé de membres du personnel qui proviennent des secteurs suivants :

- › Secrétariat général et Vice-présidence corporative à la direction juridique ;
- › Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies ;
- › Direction générale de l'immobilier ;
- › Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques ;
- › Vice-présidence à la direction financière ;
- › Vice-présidence corporative – Talent et culture ;
- › Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux ;
- › Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux ;
- › Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries.

Il est à noter qu'une personne en situation de handicap fait partie du groupe de travail. La responsable de ce groupe est Isabelle Sundara, conseillère en alignement, en culture et en développement des talents à la Vice-présidence corporative – Talent et culture.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- › Continuer de mettre en place des actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans le cadre du plan d'action 2024-2025 ;
- › Proposer des actions à la lumière des obstacles définis ;
- › Rendre public le plan.

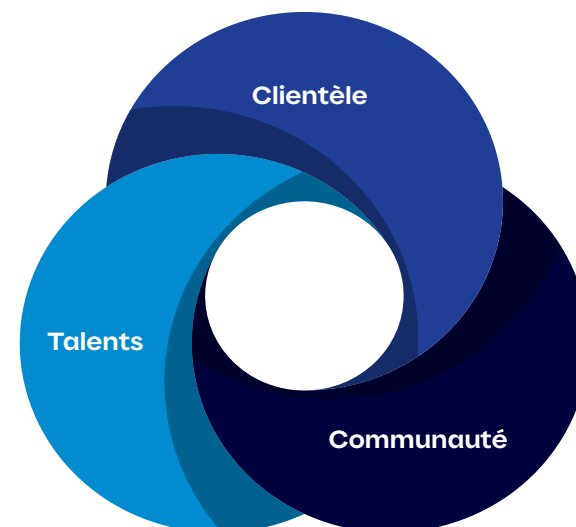
La coordonnatrice des services aux personnes en situation de handicap est :

Isabelle Sundara  
Loto-Québec  
500, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
[isabelle.sundara@loto-quebec.com](mailto:isabelle.sundara@loto-quebec.com)

## Trois piliers

Le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap 2024-2025 a été conçu en fonction des trois piliers de l'organisation : les talents sur lesquels elle peut compter pour remplir sa mission, sa clientèle et la communauté. Chacun de ces piliers comporte des obstacles qui lui sont propres.

L'ensemble des mesures présentées dans ce plan, qu'elles soient déjà en place ou qu'elles soient à implanter, visent à contribuer à l'élimination des obstacles définis pour ces trois piliers.



## Bilan des mesures réalisées en 2023-2024

Le bilan des mesures réalisées en 2023-2024 dans le cadre du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap 2022-2024 est présenté dans un document distinct que vous pouvez consulter [ici](#)

# Présentation des obstacles priorisés et des mesures retenues pour l'année 2024-2025

## Premier pilier : les talents

Obstacle 1 : Méconnaissance, de la part du personnel, des façons de contribuer à bâtir un environnement plus inclusif

Objectif 1.1 : Poursuivre la sensibilisation de tout le personnel de l'organisation à la diversité et à l'inclusion			
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Participer activement à la Semaine québécoise des personnes handicapées	Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing Vice-présidence corporative - Talent et culture	Nombre de vues de la publication sur l'activité d'expérimentation de trois parcours en collaboration avec AlterGo en janvier 2024	Juin 2024
		Nombre de visionnements de la vidéo présentant le portrait de membres du personnel sous forme de témoignage	
Consacrer un épisode du balado interne aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing Vice-présidence corporative - Talent et culture	Diffusion de l'épisode	Juin 2024
		Nombre de vues de la manchette annonçant l'épisode du balado	
		Nombre de visionnements de l'épisode	

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Sensibiliser les membres du personnel aux bonnes manières d'interagir avec des personnes ayant une déficience intellectuelle	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques	Création d'une section consacrée à ce sujet sur la page Diversité et inclusion de l'intranet	Mars 2025
	Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing  Vice-présidence corporative - Talent et culture	Diffusion d'un document de référence, rédigé en collaboration avec les responsables du partenariat avec la Fondation Les Petits Rois, sur les bonnes pratiques à mettre en place lors d'activités de bénévolat auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle	
Rédiger un aide-mémoire présentant les points majeurs de l'article 61.3 concernant l'approvisionnement accessible de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> et le transmettre aux équipes responsables de l'approvisionnement	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques	Rédaction de l'aide-mémoire	Réalisé Mars 2024
	Vice-présidence corporative - Talent et culture  Vice-présidence à la direction financière	Diffusion de l'aide-mémoire	Reporté  En révision Diffusion prévue en sept. 2024

## Obstacle 2 : Difficulté à augmenter la proportion de personnes en situation de handicap dans l'ensemble du personnel

Objectif 2.1 : Intégrer des actions favorisant l'accès et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap			
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Sensibiliser et former le personnel responsable du processus de recrutement aux réalités des personnes en situation de handicap	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Nombre de conseillers et de conseillères en recrutement ayant assisté à l'activité de sensibilisation ou de formation	Mars 2025
		Suivi de la représentativité lors du dépôt du portrait des effectifs à la CDPDJ <sup>1</sup> dans le cadre du PAÉE <sup>2</sup>	Déc. 2024
Considérer les besoins particuliers de chaque membre du personnel en situation de handicap dans l'application de la directive sur le télétravail	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Compte rendu de la réalisation d'une veille des meilleures pratiques gouvernementales en matière d'embauche du personnel provenant des groupes cibles	Nov. 2024
		Compte rendu de la révision des modalités de l'analyse des emplois en vue d'identifier les obstacles potentiels à l'accès et au maintien en emploi	Mars 2025
		Organisation de rencontres permettant des échanges sur les bonnes pratiques d'embauche et de maintien en emploi dans diverses communautés de pratiques (EDI (engagement, diversité et inclusion) et RH (ressources humaines))	Mars 2025
		Obtention de la certification en recrutement inclusif de Talent IQ	Mars 2025

<sup>1</sup> CDPDJ : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

<sup>2</sup> PAÉE : Programme d'accès à l'égalité en emploi, auquel Loto-Québec est soumise en vertu de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*

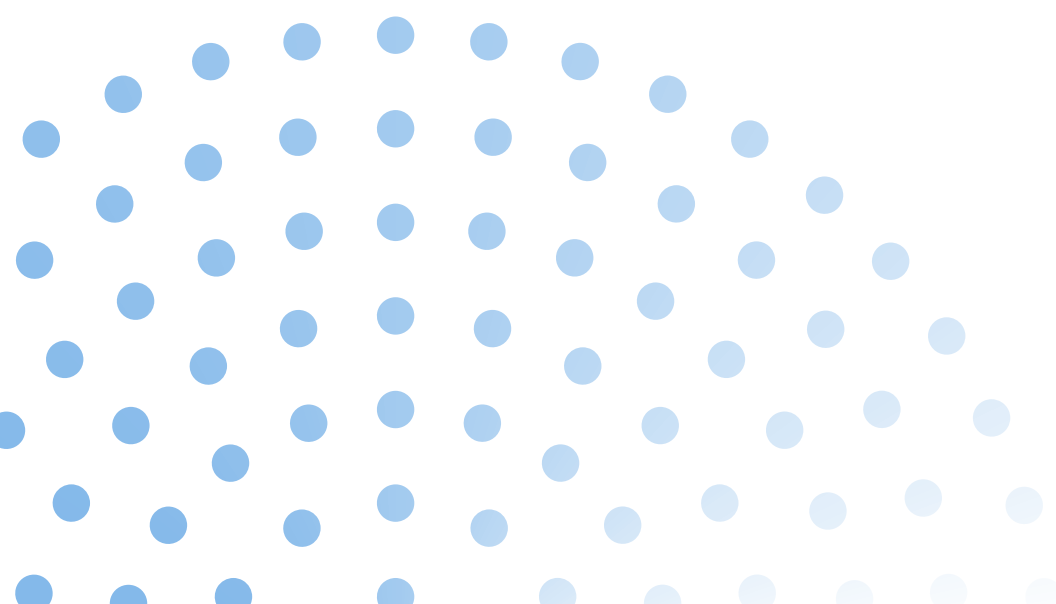
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Produire des documents de référence pour les conseillers et conseillères en recrutement à l'égard des bonnes pratiques à mettre en place	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Diffusion d'un aide-mémoire sur les dispositions particulières à prendre selon les types d'incapacités déclarées	Mars 2025
		Diffusion d'un aide-mémoire sur les modalités de l'analyse des emplois	
Améliorer l'expérience de recrutement en démontrant que les besoins liés aux diverses situations de handicap sont considérés et ne représentent pas un frein à l'embauche	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Ajout d'une section dans le formulaire de candidature permettant aux personnes en situation de handicap de faire connaître leurs besoins particuliers	Mars 2025

## Objectif 2.2 : Favoriser les expériences professionnelles des étudiants et étudiantes en situation de handicap

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Bonifier les moyens mis en place afin de promouvoir le programme de stage rémunéré auprès des gestionnaires pour leur faire connaître les objectifs, les modalités d'admissibilité, les avantages et le soutien offert	Vice-présidence corporative – Talent et culture  Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing	Élaboration d'un guide de référence pour les diverses parties prenantes	Mai 2024
		Établissement d'une cascade de communication claire et définie pour la période estivale	
		Publication des portraits des stagiaires	Déc. 2024
Prolonger l'offre du programme de stage pour étudiants et étudiantes en situation de handicap à l'année entière	Vice-présidence corporative – Talent et culture  Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing	Stratégie de communication interne et externe pour faire connaître le programme toute l'année	Mars 2025
		Élaboration d'une liste de contacts (bureaux étudiants, etc.)	

**Objectif 2.3 : Augmenter l'engagement des gestionnaires à favoriser l'embauche et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap**

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Favoriser la communication des objectifs gouvernementaux en matière d'embauche des personnes en situation de handicap et inviter les gestionnaires à participer à la démarche EDI de Loto-Québec	Vice-présidence corporative - Talent et culture  Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing	Communication des engagements pris par Loto-Québec dans le rapport sur le PAÉE pour la CDPDJ	Mai 2024
		Réalisation d'une tournée des différents secteurs pour faire état de leurs statistiques de représentativité et discuter de pistes de solution pour l'atteinte des objectifs organisationnels	
		Diffuser sur l'intranet des témoignages de gestionnaires ayant une personne en situation de handicap dans leur équipe ou de collègues travaillant avec une telle personne	Déc. 2024



### Obstacle 3 : Complexité à établir une gouvernance et à opérationnaliser le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de manière transversale

#### Objectif 3.1 : Faciliter l'opérationnalisation du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de manière à y impliquer toutes les parties prenantes

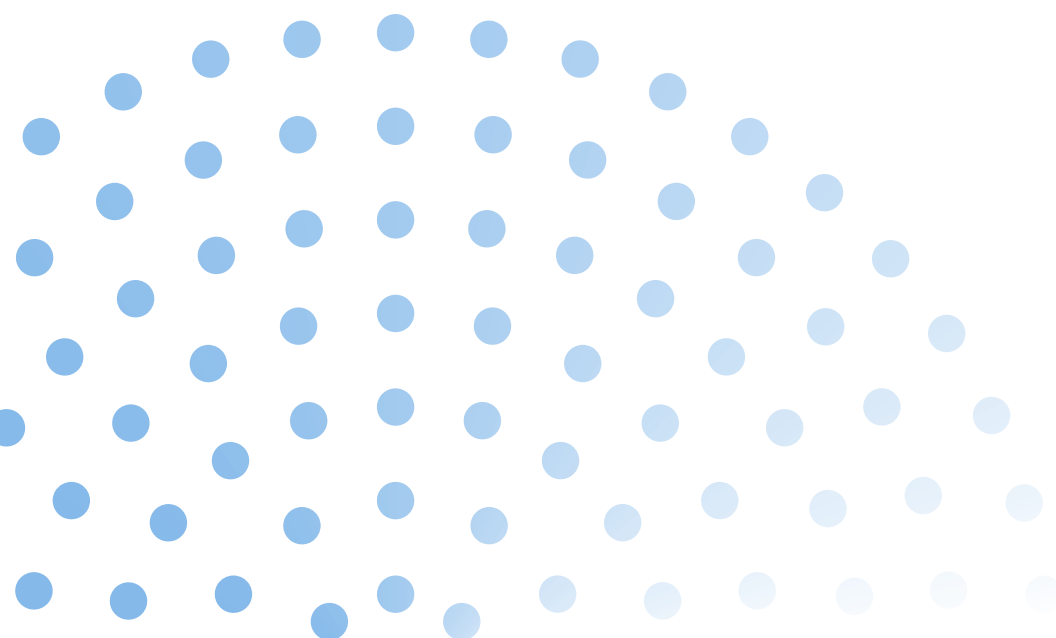
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Repérer les différents secteurs dont la présence au sujet de la gouvernance et de l'opérationnalisation du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap est essentielle	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Liste de personnes à contacter	Sept. 2024
Impliquer la haute direction dans la sensibilisation à l'importance d'une collaboration transversale dans la réalisation du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques  Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing  Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux	Tenue d'une rencontre avec des membres de la haute direction et des autres parties prenantes pour positionner la transversalité de la réalisation du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap	
Refonte d'un comité de travail pour assurer l'opérationnalisation du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap		Organisation de rencontres trimestrielles pour gérer l'avancée des mesures mises en place	Mars 2025



## Obstacle 4 : Manque de coordination des interventions liées à la sécurité physique des membres du personnel

### Objectif 4.1 : Assurer la sécurité physique des membres du personnel ayant déclaré une incapacité

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Tenir à jour la liste des membres du personnel ayant déclaré une incapacité	Direction générale de l'immobilier	Mise à jour annuelle de la liste des membres du personnel ayant déclaré une incapacité	En continu
S'assurer que l'ensemble du personnel connaît les mesures de sécurité en cas d'évacuation		Rappel annuel : visionnement obligatoire de la capsule sur la sécurité en cas d'évacuation	
		Liste des membres du personnel ayant visionné la capsule de rappel	



## Deuxième pilier : la clientèle

### Obstacle 5 : Difficulté à repérer les possibilités d'amélioration en matière d'accessibilité

Objectif 5.1 : S'assurer de l'accessibilité à l'ensemble de nos installations et de nos lieux fréquentés par la clientèle			
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Effectuer une tournée dans l'ensemble de nos établissements de jeux pour vérifier leur accessibilité	Direction générale de l'immobilier	Réalisation d'une tournée effectuée par Kéroul dans chacun des établissements de jeux	<b>Mars 2026</b> La tournée s'échelonnera de janvier 2024 à juillet 2025. S'en suivra l'analyse des rapports produits par Kéroul. L'ajout du siège social à la tournée dépendra de l'avancée des rénovations en cours.
		Réception des rapports de Kéroul	
		Analyse des rapports de Kéroul et planification des actions à prendre si applicable	
Effectuer une vigie en isolant les commentaires qui concernent l'accessibilité et/ou ceux qui proviennent d'une personne en situation de handicap, et leur consacrer une section dans l'analyse des commentaires de la clientèle (Votie)	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux	Suivi hebdomadaire effectué par le responsable du parcours de l'expérience client	<b>Début : avril 2024</b>
		Mise en place d'un tableau de suivi de l'acheminement des commentaires vers les secteurs concernés	<b>Mai 2024</b>
		Élaboration d'un bilan annuel sur les types de commentaires reçus, leur nombre et les moyens mis en place pour y répondre	<b>Mars 2025</b>
Entamer une réflexion sur les pistes d'amélioration concernant la signalisation dans l'ensemble de nos établissements	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Tenue de rencontres avec les différentes parties prenantes	<b>Sept. 2024</b>
		Réalisation d'un état des lieux	
	Direction générale de l'immobilier	Mise en commun des constats observés à l'interne et des constats obtenus via les rapports sur la tournée effectuée par Kéroul	<b>Mars 2025</b>

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
S'assurer que les besoins et réalités des personnes en situation de handicap sont pris en compte à chacune des étapes du parcours de l'expérience client, et ce, par le biais d'une signalisation efficace	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux	Nombre d'icônes apposées	Mars 2025
		Nombre de projets qui auront intégré l'icône dans leur parcours	
		Nombre de mesures ou d'initiatives mises en place à la suite de l'intégration de l'icône	
Abaisser la hauteur des appareils de loterie vidéo afin d'en faciliter l'utilisation par des personnes en situation de handicap chez des détaillants (bars)	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeu	Suivi du taux d'utilisation des appareils abaissés	Mars 2025
		Analyse des commentaires de la clientèle obtenus par les détaillants	Projet pilote entamé en janvier 2024, pour une durée de deux ans
Permettre à la clientèle de transmettre ses commentaires concernant l'accessibilité à l'offre de divertissement et aux lieux	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux	<p>Ajout d'au moins une question dans le sondage à l'intention de la clientèle sur les obstacles rencontrés lors de sa visite</p> <p>Modifications :</p> <p>Lancement du sondage en septembre 2024</p> <p>Conduite du sondage tous les trois ans</p>	<p><b>Réalisé et en continu</b></p> <p>La question a été ajoutée au sondage à l'été 2023, mais en raison d'un contexte de grève, la conduite du sondage a été reportée à 2024-2025.</p> <p>Cet exercice est prévu tous les trois ans, il s'agit donc d'une mesure qui se fera en continu pour les plans d'action futurs.</p>

## Objectif 5.2 : Favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap et faciliter leur préparation à leurs visites dans les établissements

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Évaluer la faisabilité de réaliser une vidéo 360 degrés de nos établissements et des plans des étages	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux	Tenue de rencontres avec les secteurs concernés	Mars 2025
		Compte rendu de l'évaluation	
Élaboration d'un document explicatif sur l'accessibilité des établissements	Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing Vice-présidence corporative - Talent et culture	Publication du document sur l'intranet	Mars 2025

## Obstacle 6 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, de l'accessibilité à l'offre de divertissement

Objectif 6.1 : Faciliter l'accès à des parties prenantes à l'offre de divertissement			
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Sensibiliser les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux à l'accessibilité à l'offre de divertissement	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux  Vice-présidence corporative – Talent et culture	Production de capsules et de formations pour les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Mars 2025 pour l'ensemble des indicateurs  En raison de la mise en place d'une nouvelle plateforme de formation ainsi que de nouvelles formations adaptées pour les détaillants et les partenaires des établissements de jeux, cette mesure a été reconduite.
		Diffusion de la capsule sur la nouvelle plateforme de formation des détaillants	
		Nombre de visionnements de la capsule	
Soutenir les détaillants dans la réflexion sur les bonnes pratiques favorisant l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux établissements ainsi que dans l'application de celles-ci	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux  Vice-présidence corporative – Talent et culture	Diffusion d'outils de sensibilisation et de références sur la nouvelle plateforme de formation des détaillants	Mars 2025 pour l'ensemble des indicateurs
		Nombre de vues de la page consacrée aux outils diffusés	
		Nombre de téléchargements des outils	
Identifier des occasions d'amélioration de l'accessibilité chez les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Vice-présidence corporative – Talent et culture  Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Ajout de questions sur l'accessibilité aux lieux dans le sondage annuel de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Mesure reportée et modifiée du plan d'action 2023-2024
		Lancement du sondage pour la clientèle du Kinzo	Sept. 2024
		Évaluation de la pertinence de mener un sondage auprès de la clientèle des loteries vidéo	Mars 2025

## Obstacle 7 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, en matière d'accessibilité aux sites Web et d'accès à l'information

**Objectif 7.1 : Tenir les sites Web à jour afin qu'ils répondent aux exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) et s'assurer que les sites non accessibles tiennent compte du standard lors des refontes**

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	En continu
Faire évoluer les sites Web en conformité avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	
Tirer profit de la synergie des organisations qui font partie du ROQAN <sup>1</sup> et de leurs meilleures pratiques	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Maintien de la participation au ROQAN <sup>1</sup> lors de la reprise des rencontres	

<sup>1</sup>ROQAN : Regroupement des organisations québécoises pour l'accessibilité numérique

## Troisième pilier : la communauté

### Obstacle 8 : Manque d'occasions de développement personnel et social en milieu professionnel pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de moyenne à sévère

#### Objectif 8.1 : Augmenter la visibilité des Petits Rois et susciter l'intérêt pour le programme en partageant l'expérience de Loto-Québec

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Multiplier les occasions de présenter le programme à des entreprises	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques	Quatre rencontres avec de nouvelles organisations	Mars 2025

#### Objectif 8.2 : Offrir des occasions stimulantes de développement de compétences sociales et motrices en milieu professionnel

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Entamer la réflexion sur la possibilité d'augmenter le nombre de plateaux en vue d'accueillir les Petits Rois dans d'autres sites de Loto-Québec	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques	Dépôt d'un calendrier de déploiement révisé	Mars 2025
Impliquer davantage les membres du personnel dans le processus d'attribution des tâches aux Petits Rois		Nombre de comités en place pour assurer le développement du processus d'identification et d'attribution des tâches	

## Obstacle 9 : Manque de visibilité accordée aux organismes qui soutiennent les personnes en situation de handicap

Objectif 9.1 : Dépôt de la stratégie de communication			
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Accorder au Défi sportif AlterGo, aux Olympiques spéciaux Québec et à la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec des occasions de faire parler d'eux	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques	Cinq publications dans notre outil de communication interne	Mars 2025
Promouvoir l'organisme Les Impatients		Invitation aux membres du personnel à faire du bénévolat à l'occasion du Défi sportif AlterGo et des Olympiques spéciaux Québec	
		Dépôt de la stratégie de communication	
		Invitation aux membres du personnel à assister annuellement à 2 expositions interne <i>Parle-moi d'amour</i>	

## Obstacle 10 : Entrave à la participation sociale des personnes en situation de handicap

Objectif 10.1 : Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux divers festivals commandités par Loto-Québec			
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Demander aux organisateurs des festivals commandités par Loto-Québec de mettre en place au moins un aménagement particulier facilitant la participation à leur événement de personnes ayant une limitation fonctionnelle afin de respecter l'écocondition relative à l'accessibilité aux lieux dans un délai d'un an suivant la signature de leur entente de commandite	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques	Suivi du pourcentage des festivals ayant mis en place un aménagement particulier dans le délai imposé pour respecter l'écocondition relative à l'accessibilité aux lieux	En continu  Processus appliqué à chacune des commandites



## **Adoption et diffusion du plan d'action**

Le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap a été adopté en août 2024 par le conseil de direction de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site de l'organisation, dans la section Carrières. Il est également disponible en format RTF et en médias adaptés sur demande.

## **Mise en œuvre du plan d'action**

Le groupe de travail s'est donné les deux moyens suivants pour assurer la mise en œuvre du plan d'action :

- › Deux rencontres de suivi annuel ;
- › Des indicateurs mesurables.

## **Coordonnées d'une représentante de l'organisation**

Les demandes d'information et les commentaires ou les suggestions concernant le plan d'action peuvent être adressés à :

Isabelle Sundara  
Loto-Québec  
500, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
[isabelle.sundara@loto-quebec.com](mailto:isabelle.sundara@loto-quebec.com)

# Annexe 1 : mesures en continu

Mesures du dernier plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap 2022-2024 qui seront appliquées de manière continue.

## Premier pilier : les talents

**Obstacle : Méconnaissance, de la part du personnel, des façons de contribuer à bâtir un environnement plus inclusif**

Objectif : Poursuivre la sensibilisation de tout le personnel de l'organisation à la diversité et à l'inclusion		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Diffuser du contenu informatif portant sur la réalité des personnes en situation de handicap	<p>Diffusion de contenus intéressants sur une base courante</p> <p>Manchettes publiées sur l'intranet</p> <p>Soulignement de la Journée internationale des personnes handicapées et de la Semaine québécoise des personnes handicapées, retour sur l'activité d'expérimentation de trois parcours en collaboration avec AlterGo, etc.</p>	<p>Vice-présidence corporative - Talent et culture</p> <p>Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing</p>
Sensibiliser le personnel aux biais inconscients	<p>Production et diffusion d'une capsule de sensibilisation aux biais inconscients</p> <p>Offre d'un atelier de sensibilisation aux biais inconscients</p> <p>Liste des membres du personnel ayant visionné la capsule</p>	Vice-présidence corporative - Talent et culture
Créer des occasions pour permettre aux membres du personnel de s'impliquer dans la communauté	<p>Proposition aux membres du personnel de nouvelles occasions de s'impliquer dans la communauté</p> <p>Initiative Employés de cœur qui permet aux membres du personnel de faire du bénévolat d'entreprise (crédit d'heures annuel correspondant à une journée de travail par année par personne est accordé)</p> <p>Invitation aux membres du personnel à s'impliquer comme bénévoles dans le Défi sportif AlterGo</p>	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques

**Objectif : Accroître les connaissances de tout le personnel de l'organisation à propos des besoins des personnes en situation de handicap**

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Mieux outiller le groupe de travail responsable du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap	Transmission des nouveaux outils produits par l'OPHQ (Office des personnes handicapées du Québec) aux membres du groupe de travail N.B. Des outils, tels que le cyberbulletin <i>Express-O</i> , ont été transmis aux membres du groupe de travail.	Vice-présidence corporative - Talent et culture
Évaluer les besoins de formation des équipes de service à la clientèle en matière d'accessibilité et d'inclusion	Prise de besoins auprès des équipes concernées N.B. Exercice annuel	

**Obstacle : Nécessité d'adapter les pratiques au travail en mode hybride**

**Objectif : Soutenir les membres du personnel en situation de handicap dans le nouveau mode de travail hybride**

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Fournir aux membres du personnel en situation de handicap l'équipement et les outils répondant à leurs besoins à domicile	Remise de l'équipement et des outils nécessaires aux membres du personnel qui en font la demande	Vice-présidence corporative - Talent et culture
Considérer les besoins particuliers de chaque membre du personnel en situation de handicap dans l'application de la directive sur le télétravail	Évaluation des besoins au cas par cas	

## Obstacle : Manque de coordination des interventions liées à la sécurité physique des membres du personnel

Objectif : Assurer la sécurité physique des membres du personnel ayant déclaré une incapacité		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Tenir à jour la liste des membres du personnel ayant déclaré une incapacité	Mise à jour annuelle de la liste des membres du personnel ayant déclaré une incapacité	Direction générale de l'immobilier
S'assurer que l'ensemble du personnel connaît les mesures de sécurité en cas d'évacuation	Rappel annuel : visionnement obligatoire de la capsule sur la sécurité en cas d'évacuation Ajout : liste des membres du personnel ayant visionné la capsule de rappel	

## Obstacle : Difficulté à se renouveler lors de la rédaction du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap

Objectif : Faciliter l'innovation lors de la rédaction du plan d'action		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Développer un réseau de contacts externes et maximiser les partenariats	Identification de nouveaux contacts à établir et d'initiatives à saisir avec les partenaires actuels	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques  Vice-présidence corporative - Talent et culture
Consulter annuellement les recueils de bonnes pratiques publiés par l'OPHQ	Consultation des recueils avant l'élaboration d'un nouveau plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap	Vice-présidence corporative - Talent et culture
Permettre aux membres du personnel de faire entendre leur voix	Lancement d'une démarche de mesure de l'engagement Ajout : lancée et en continu	

## Deuxième pilier : la clientèle

**Obstacle : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, des mesures d'accessibilité aux lieux**

Objectif : Assurer la diffusion de l'information relative à l'accessibilité aux lieux		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Ajuster l'information en lien avec l'accessibilité aux lieux sur les sites Web de l'organisation de façon à faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux établissements de jeux ainsi qu'aux centres de paiement aux gagnants	Ajustement de l'information sur les sites Web	Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing Vice-présidence corporative - Talent et culture Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies
Apporter les ajustements nécessaires dans l'affichage qui facilite les déplacements	Ajustement de l'affichage	Direction générale de l'immobilier

**Obstacle : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, en matière d'accessibilité aux sites Web et d'accès à l'information**

Objectif : Tenir les sites Web à jour afin qu'ils répondent aux exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) et s'assurer que les sites non accessibles tiennent compte de ce standard lors des refontes		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web	Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies
Faire évoluer les sites Web en conformité avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)	Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	
Tirer profit de la synergie des organisations qui font partie du ROQAN et de leurs meilleures pratiques	Maintien de la participation au ROQAN lors de la reprise des rencontres	

## Troisième pilier : la communauté

### Obstacle : Sous-représentation des personnes en situation de handicap sur le marché du travail

Objectif : Faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap sur le marché du travail et leur maintien en emploi		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Poursuivre le programme de stages d'été et de bourses d'études pour étudiants et étudiantes en situation de handicap de niveaux collégial et universitaire	Tenue de stages d'été et remise de bourses	Vice-présidence corporative - Talent et culture
Favoriser l'accessibilité au travail des personnes en situation de handicap (embauche et maintien en emploi)	Tenue de rencontres avec les membres de l'équipe de l'acquisition de talents afin qu'ils soient mieux en mesure d'accompagner les gestionnaires lors de l'embauche d'une personne en situation de handicap	

Objectif : Favoriser l'autonomie et la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Maintenir le partenariat de Loto-Québec avec la Fondation Les Petits Rois	Poursuite des stages professionnels au sein de l'organisation	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques

## Obstacle : Manque de visibilité des efforts de Loto-Québec en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

Objectif : Assurer une visibilité accrue des actions de l'organisation en matière d'équité, de diversité et d'inclusion		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Saisir les occasions de promouvoir les initiatives de l'organisation en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	Ajout d'informations pertinentes sur les sites Web de l'organisation afin de promouvoir ses initiatives	Vice-présidence corporative - Talent et culture Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing
Mettre en valeur les partenariats liés aux personnes en situation de handicap	Ajout d'images et de documentation en ligne mettant en valeur les partenariats concernés	
Maintenir l'indicateur concernant la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap dans le plan de responsabilité sociétale de Loto-Québec	Maintien de l'indicateur dans le plan de responsabilité sociétale de Loto-Québec	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques
Intégrer les actions pertinentes à l'égard des personnes en situation de handicap dans le programme d'accès à l'égalité en emploi	Présence des actions pertinentes dans le programme d'accès à l'égalité en emploi	Vice-présidence corporative - Talent et culture

## Obstacle : Manque de soutien aux organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap

Objectif : Soutenir les organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap		
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Responsables
Continuer de soutenir le Défi sportif AlterGo	Soutien accordé au Défi sportif AlterGo annuellement	Vice-présidence corporative à la commercialisation responsable, à la responsabilité sociétale et aux affaires publiques
Continuer de faire rayonner le partenariat de Loto-Québec avec la Fondation Les Petits Rois	Saisie des occasions de faire rayonner le partenariat à l'externe	

## Annexe 2 : mesures en place

<b>Accessibilité aux lieux</b>	<p>Tous les édifices sont accessibles aux personnes en situation de handicap grâce à la présence :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de rampes d'accès ;</li><li>• d'espaces de stationnement réservés ;</li><li>• de fauteuils roulants ;</li><li>• d'ouvre-portes près de plusieurs portes extérieures principales de même que près de plusieurs portes dans certains espaces de travail ;</li><li>• de commandes munies d'inscriptions en braille dans tous les ascenseurs et d'un synthétiseur vocal annonçant les étages dans certains ascenseurs ;</li><li>• de postes de travail adaptés aux besoins des membres du personnel ayant un handicap ;</li><li>• d'éléments d'accessibilité intégrés lors de travaux de réaménagement, tels des interrupteurs placés plus bas et des prises électriques placées plus haut ainsi que des becs-de-cane et des micro-ondes surbaissés.</li></ul> <p>Les 4 casinos du Québec (Montréal, Lac-Leamy, Mont-Tremblant et Charlevoix) figurent dans la base de données de plus de 1 700 entreprises touristiques évaluées par Kéroul et certifiées « totalement ou partiellement accessibles ».</p> <p>Kéroul mentionne par ailleurs que le Salon de jeux de Trois-Rivières est un bâtiment totalement accessible.</p> <p>Lors de travaux de réaménagement majeurs, l'amélioration de l'accessibilité est toujours visée, notamment grâce à l'utilisation du document de standardisation des installations et de l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle.</p>
<b>Approvisionnement</b>	<p>Loto-Québec applique l'article 61.3 concernant l'approvisionnement accessible de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>. Les processus d'achat ou de location de l'organisation tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.</p>
<b>Responsabilité sociale</b>	<p>Loto-Québec a élaboré une politique visant à stimuler la pratique du sport chez les personnes en situation de handicap et à promouvoir une image dynamique de celles-ci. Trois partenariats lui permettent de réaliser ses objectifs de soutien aux athlètes ayant un handicap (Défi sportif AlterGo, la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec et Olympiques spéciaux Québec).</p> <p>L'organisation déploie également des efforts pour sensibiliser ses partenaires et réduire les obstacles à la participation des personnes en situation de handicap aux événements qu'elle commandite.</p> <p><b>Publicité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sous-titrage dans les publicités</li><li>• Texte descriptif sur les images des publicités en ligne</li><li>• Représentativité de la diversité dans les publicités</li></ul>



## Ressources humaines

Des stages rémunérés de 12 semaines et des bourses sont offerts à des personnes en situation de handicap de niveaux collégial et universitaire (depuis 1995).

Loto-Québec est également membre du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes en situation de handicap.

Lors des entrevues, de l'aide est fournie aux personnes en situation de handicap selon leurs besoins.

Les besoins des membres du personnel ayant un handicap et l'accessibilité générale sont pris en considération lors d'événements internes.

Les initiatives d'inclusion provenant des établissements sont encouragées et soutenues.

## Accessibilité à l'offre de divertissement dans les casinos, les salons de jeux et les centres de paiement aux gagnants

Une vigie est effectuée en continu pour cibler les possibles obstacles à l'accessibilité à l'offre de divertissement. Les membres du personnel en contact avec la clientèle sont régulièrement sensibilisés à cet enjeu afin de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles. Des standards élevés en matière de service à la clientèle sont appliqués afin de faciliter l'accessibilité de l'offre de divertissement aux personnes en situation de handicap.

### **Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux**

Le parcours de formation *Résolument client* est offert à l'ensemble des équipes de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux. L'objectif est de permettre aux membres du personnel de comprendre le contexte de divertissement dans lequel les casinos et les salons de jeux se situent ainsi que l'importance de leur rôle dans l'atteinte de la destination du secteur (devenir les meilleurs en service à la clientèle et offrir une expérience de divertissement sans pareil). Cette formation leur enseigne ainsi les standards de qualité de service à respecter de même qu'à être à l'affût des occasions d'entrer en contact avec les clients et les clientes pour connaître leurs besoins ou leur venir en aide. Elle aiguise le sens de l'observation des membres du personnel afin qu'ils puissent déceler les besoins de la clientèle, qui ne sont pas toujours exprimés sous forme de questions.

### **Centres de paiement aux gagnants (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries)**

Lors d'entrevues avec de nouvelles personnes gagnantes à la loterie qui réclament leur lot dans un centre de paiement aux gagnants ou dans un établissement de jeux, les techniciens et techniciennes en information demandent aux personnes gagnantes si elles ont des besoins particuliers. Cette information est remise à la personne ou à l'équipe appropriées (responsable de l'organisation d'une conférence de presse, responsable de la logistique pour les jeux télévisés, équipe du service à la clientèle du centre de paiement aux gagnants ou de l'établissement de jeux en question, etc.) afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes gagnantes.

Une formation *Service de rêve* a été donnée aux membres du personnel des centres de paiement aux gagnants pour qu'ils offrent un service bonifié et adapté aux besoins de la clientèle. Le troisième volet de cette formation a été offert en 2019, en mai pour l'équipe à Montréal et en septembre pour celle à Québec. Il traitait des situations délicates en contexte de service à la clientèle.

### Sur les plateaux télévisés (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries)

L'équipe de Loto-Québec accompagne et accommode les personnes en situation de handicap selon leurs besoins dans la mesure où les actions prises n'affectent pas l'intégrité des jeux. Par exemple, l'équipe peut :

- installer une rampe d'accès menant à la scène ;
- offrir un accompagnateur ou une accompagnatrice aux personnes en fauteuil roulant ;
- offrir qu'un tiers fasse tourner la roue à l'émission *Roue de fortune!* ;
- offrir le service de traduction aux personnes malentendantes ou parlant la langue des signes ;
- offrir un service de transport aux personnes en situation de handicap lourdement limitées dans leurs déplacements ;
- offrir aux participants et participantes de l'émission *Roue de fortune!* qui sont en situation de handicap ou à mobilité réduite une plage horaire d'enregistrement qui facilite leurs déplacements et améliore leur expérience.

Voici des mesures prises au studio de *La Poule aux œufs d'or* :

- Une personne participant à *La Poule aux œufs d'or* peut demander à une autre personne de faire tourner les roulettes à l'émission.
- Un siège à dossier rabattable peut être offert aux personnes qui assistent à l'émission et qui ont besoin d'un appui dorsal.
- Des espaces sécuritaires sont prévus en studio pour accueillir les personnes en fauteuil roulant.
- Un espace situé près des estrades, et dans le champ des caméras, peut accueillir deux personnes en fauteuil roulant.
- Un autre espace, situé en dehors du champ des caméras, peut accueillir plusieurs personnes en fauteuil roulant.
- Deux fauteuils roulants sont prévus en studio lors de l'enregistrement de chaque émission.
- Au besoin, les animateurs et les animatrices peuvent aller chercher les œufs à la place d'un participant ou d'une participante

### **Gala Célébration**

Toutes les vidéos mettant en vedette des gagnants et des gagnantes sont sous-titrées avant d'être mises en ligne.

### **Autres mesures**

Le plateau où les participants et participantes font tourner la roue de la loterie Méga 360 est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Les recommandations des agences de graphisme concernant la lisibilité sont appliquées.

Un guide de normes pour vérifier la capacité des personnes gagnantes à prendre des décisions a été produit.

### **Loteries**

Au fil des ans, plusieurs améliorations ont été apportées à propos des loteries afin que l'expérience soit la plus inclusive possible. La mobilité, la dextérité et l'acuité visuelle sont les types de limitations fonctionnelles les plus considérées par les mesures mises en place.

#### **• Jeux à tirage :**

- Augmentation de la taille de la police pour une meilleure lisibilité de l'information au verso des fiches de sélection.

#### **• Billets à gratter :**

- Texte allégé au verso des billets ;
- Augmentation de la taille de la police (minimum 6 pts) et des contrastes entre les sections pour une meilleure lisibilité ;
- Papier plus épais pour faciliter la manipulation ;
- Conscience de l'emplacement des effets métalliques de l'encre qui ont une incidence sur la facilité ou la difficulté à gratter le billet :
  - Pas d'effets métalliques devant les informations importantes ;
- Présence d'une case avec un crochet afin de révéler si le billet est gagnant sans avoir à le gratter au complet ;
- Offre de billets à gratter en ligne depuis 2018-2019 (objectif de tous les intégrer au fur et à mesure) :
  - Grattage simplifié : possibilité d'appuyer à un seul endroit pour révéler emble des informations.

