

Bilan

du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021 et

plan d'action 2021-2022



DIVERSITÉ
D+I
INCLUSION





Sommaire

Introduction	3
1. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité	3
2. Engagement de l'organisation à réduire les obstacles pour les personnes handicapées	4
3. Groupe de travail responsable du plan d'action	5
4. Bilan des mesures prises au cours de l'année 2020-2021	7
5. Reddition de comptes	17
6. Présentation des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2021-2022	18
7. Adoption et diffusion du plan d'action	25
8. Mise en œuvre du plan d'action	25
9. Coordonnées d'une représentante de l'organisation	25
Annexe	26

Introduction

En vertu de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (ci-après « la Loi »), Loto-Québec doit produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit de la 12^e édition du bilan et du plan d'action de la Société.

Le présent plan s'inscrit dans la continuité des efforts déployés à Loto-Québec et dans la continuité des plans des années précédentes. Ainsi, son principal engagement est le maintien des pratiques. Le présent plan vise :

- à définir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de l'organisation;
- à dresser le bilan des mesures prises au cours de la dernière année;
- à décrire les mesures préconisées pour l'année en cours.

I. *Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité*

Depuis 1969, Loto-Québec s'est taillé une place au premier plan de l'industrie des jeux de hasard et d'argent en misant sur l'intégrité, le dynamisme et l'innovation. Ce faisant, elle remplit de manière responsable son mandat d'offrir des jeux de hasard et d'argent tout en contribuant de façon importante aux finances publiques et à l'économie québécoise. Pour atteindre ses objectifs d'affaires, la Société peut compter sur près de 5 300 employés.

L'offre de divertissement de la Société 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 et 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, il y a plus de 50 ans.



En plus de veiller à ce que son offre comporte le moins de risques possible, elle s'assure de respecter l'environnement en implantant 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 entre autres grâce à ses contributions aux arts et à la culture ainsi qu'à divers organismes sans but lucratif. Elle accompagne par ailleurs les événements qu'elle commandite dans l'amélioration de leurs pratiques de responsabilité sociétale.

Loto-Québec met aussi de l'avant, depuis plusieurs années, une série de mesures visant à favoriser l'accessibilité pour les personnes handicapées et l'exercice de leurs droits, en conformité avec la Loi. Le Bilan du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021 et plan d'action 2021-2022 s'inscrit dans cette perspective, et témoigne de la volonté de maintenir les nombreuses mesures en place (*voir annexe*).

Le siège social de Loto-Québec est situé à Montréal. Les secteurs d'activité de la Société sont nombreux et touchent 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 et tirages.

2. *Engagement* de l'organisation à réduire les obstacles pour les personnes handicapées

Loto-Québec s'engage à assurer la participation des personnes handicapées (clients, citoyens, partenaires et employés) à ses diverses activités. Pour ce faire, elle met en place et promeut des pratiques favorisant leur intégration sur les plans physique et social.



3. *Groupe de travail* *responsable du plan d'action*

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail composé des personnes suivantes¹ :

- Diane Gosselin, chargée de projets en électromécanique à la Vice-présidence corporative à l'immobilier;
- Manon Gravel, conseillère en relations avec la communauté à la Vice-présidence au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale;
- Anne Grenier, conseillère en opérations commerciales à la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux;
- Claudia Herreras, chef des opérations à la Direction des opérations, de l'administration, des valeurs et des technologies au Casino de Montréal;
- Mardana Isaac, conseillère en diversité et inclusion à la Vice-présidence corporative – Talent et culture;
- Martine Langlais, chef de projet senior à la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries;
- Arthur Rigaud, analyste à la Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies;
- Marilou Sabourin-Labrecque, conseillère en développement organisationnel à la Vice-présidence corporative – Talent et culture;
- Pinou Thong, avocate à la Vice-présidence à la direction juridique;
- Marie-Noëlle Trottier, agente d'information à la Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale;
- Karine Vidal, préposée à l'accueil à la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries.

¹ Il est à noter qu'une personne handicapée fait partie du groupe de travail.



La responsable du groupe de travail est Caroline Loignon, directrice corporative de l'alignement, de la culture et du développement des talents à la Vice-présidence corporative – Talent et culture.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Maintenir et poursuivre la mise en place d'actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes handicapées dans le cadre du plan d'action 2021-2022;
- Proposer des actions à la lumière des obstacles définis;
- Rendre public le plan.

La coordonnatrice des services aux personnes handicapées est également Caroline Loignon.

Caroline Loignon
Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
514 499-8687
caroline.loignon@loto-quebec.com

4. Bilan

des mesures prises au cours de l'année 2020-2021²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
Adaptation des pratiques en lien avec la pandémie de COVID-19 • Mise en place de mesures d'hygiène et de prévention pouvant nuire à l'accès des personnes handicapées (employés et clients) à l'offre de divertissement et à leurs déplacements dans les établissements	Faciliter l'accès des employés ayant un handicap aux établissements en prévision de leur retour au travail	Apporter les ajustements nécessaires, de façon à faciliter l'accès des employés ayant un handicap aux établissements ainsi que leurs déplacements à l'intérieur de ceux-ci	Comité Hygiène+	Mise en œuvre des mesures d'accommodement nécessaires pour les employés ayant un handicap	Mars 2021	Réalisé (et en continu selon l'évolution de la situation épidémiologique et des directives gouvernementales)
	Offrir un nouveau parcours sécuritaire pour les employés ayant un handicap	Faire une vigie constante quant aux meilleures pratiques en matière d'hygiène et de prévention, spécifiquement pour les personnes handicapées	Vice-présidence corporative à l'immobilier Vice-présidence corporative - Talent et culture	Mise en place des bonnes pratiques en matière d'hygiène et de prévention	Mars 2021	En continu
	Accompagner adéquatement les employés ayant un handicap dans le travail à domicile	Fournir aux employés ayant un handicap des outils et des équipements (sièges ergonomiques, coussins lombaires, logiciels, etc.) répondant à leurs besoins	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Remise aux employés ayant un handicap des outils et des équipements adaptés à leurs besoins	Mars 2021	En continu

² Le bilan du plan d'action 2020-2021 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
Adaptation des pratiques en lien avec la pandémie de COVID-19 (suite) • Mise en place de mesures d'hygiène et de prévention pouvant nuire à l'accès des personnes handicapées (employés et clients) à l'offre de divertissement et à leurs déplacements dans les établissements	Faciliter l'accessibilité de l'offre de divertissement ainsi que de l'ensemble des services aux personnes handicapées, dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et des nouveaux parcours client	Évaluer les accommodements possibles pour faciliter l'accès des personnes handicapées à l'offre de divertissement et aux services	Comité Hygiène+ Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries	Mise en place des accommodements nécessaires pour que l'offre de divertissement et les services soient accessibles aux personnes handicapées dans le contexte de la pandémie de COVID	Mars 2021	Réalisé (et en continu selon l'évolution de la situation épidémiologique et des directives gouvernementales)
	Faciliter l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail malgré la pandémie de COVID-19	Maintenir le projet de partenariat avec la Fondation Les Petits Rois pour l'année scolaire 2020-2021 et préparer le retour des Petits Rois sur le plateau de stage afin de continuer à offrir une expérience de travail (stage professionnel) en alternance avec les études à des personnes handicapées	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative - Talent et culture	Prise en charge de la planification du retour au travail pour la tenue des stages pour les participants	Mars 2021	Réalisé
		Maintenir le programme de stages d'été et de bourses pour étudiants handicapés de niveau collégial ou universitaire en tenant compte des contraintes sanitaires et de confinement	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Maintien, autant que possible en raison du contexte, des stages et de l'octroi des bourses pour la saison estivale 2020	Mars 2021	Annulé en raison de la situation épidémiologique

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
Accessibilité aux lieux <ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des standards d'accessibilité dans certains lieux • Méconnaissance de la part des parties prenantes des mesures d'accessibilité en place 	Tenir systématiquement compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique et social	En continuité avec les mesures en place, faciliter l'accès aux lieux en fonction des occasions créées par les travaux de réaménagement majeurs	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Conformité de tous les nouveaux aménagements à la réglementation prévue par le Code national du bâtiment	En continu	En continu
		Ajouter de l'information sur les sites Web concernant les entrées que les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent utiliser pour se rendre plus facilement aux centres de paiement aux gagnants	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries	Ajout de l'information sur les sites Web et mise à jour au besoin	En continu	Réalisé (et en continu selon l'évolution de la situation épidémiologique et des directives gouvernementales)
	Faciliter l'intégration des employés ayant déclaré une incapacité	Tenir à jour la liste des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec	Vice-présidence corporative - Talent et culture Vice-présidence corporative à l'immobilier	Mise à jour de la liste des personnes handicapées à Loto-Québec	En continu	Réalisé (et en continu) La liste comprend l'ensemble des personnes handicapées à mobilité réduite à Loto-Québec.
		Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec en cas d'urgence		Adaptation et diffusion du plan de mesures d'urgence	Mars 2021	Réalisé (et en continu)
		Aménager les lieux de travail, au besoin		Intégration de cette initiative	Mars 2021	En continu (selon les besoins)

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
Accessibilité aux lieux (suite) <ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des standards d'accessibilité dans certains lieux • Méconnaissance de la part des parties prenantes des mesures d'accessibilité en place 	Prévoir les besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	Rendre les événements internes accessibles aux personnes handicapées	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociale	Prise en compte des besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	En continu (selon les besoins)	<p>En raison de la situation épidémiologique, aucun événement interne significatif n'a eu lieu.</p> <p>Des interprètes sont disponibles dans les établissements au besoin.</p>
	Encadrer les projets de réaménagement en matière d'accessibilité universelle et en assurer un meilleur suivi	Maintenir l'utilisation des outils créés (le document de standardisation des installations et l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle)	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Utilisation des outils par les chargés de projet	En continu	En continu
	Sensibiliser les commandites externes et internes afin de réduire les obstacles à la participation des personnes ayant différentes incapacités aux événements commandités par Loto-Québec	Poursuivre les actions de sensibilisation pour les commandites externes et internes	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociale	Sensibilisation auprès des commandites externes et internes	Mars 2021	En continu
		Ajouter une clause dans les contrats de commandite pour sensibiliser les promoteurs à l'importance de réduire les obstacles à la participation des personnes handicapées	Secrétariat général et vice-présidence à la direction juridique	Ajout d'une clause de sensibilisation dans les contrats de commandite	Mars 2021	En continu

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
Accessibilité à l'information et aux documents <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web • Méconnaissance des standards d'accessibilité des sites Web 	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	<p>Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web</p> <p>Procéder à la refonte ou au retrait des sites Web non accessibles, en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)</p> <p>Faire évoluer les sites Web en conformité avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)</p>	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Application du standard lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	En continu	<p>Réalisé (et en continu)</p> <p>La refonte de la page d'accueil du site des loteries a eu lieu en novembre 2020.</p>
	Améliorer en continu les solutions technologiques pour faciliter l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées	Tirer profit de la synergie des organisations qui font partie du Regroupement des organisations québécoises pour l'accessibilité numérique (ROQAN) et de leurs meilleures pratiques		Maintien de la participation au ROQAN	En continu	<p>En continu, mais interrompu en raison de la pandémie de COVID-19</p> <p>Reprise des travaux pour le plan d'action 2021-2022</p>
	Développer les connaissances en accessibilité numérique du personnel qui travaille en conception de sites Web afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs, y compris à ceux des personnes handicapées	Offrir une formation en accessibilité numérique au personnel qui travaille en conception de sites Web	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Formation du personnel qui travaille en conception de sites Web	En continu	Reporté au plan d'action 2021-2022
	Diffuser le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et mieux informer la clientèle des actions prises	Assurer la mise à jour de la page Web décrivant les actions et les ressources en matière d'accessibilité sur le site corporatif		Mise à jour de la page Web sur le site corporatif	Mars 2021	Réalisé
	Saisir les occasions de démontrer l'importance des mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociale	Occasions saisies	En continu	Reporté au plan d'action 2021-2022	

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
<p>Accessibilité aux programmes et aux services</p> <ul style="list-style-type: none"> Méconnaissance de la part des gestionnaires et des employés des efforts déployés par Loto-Québec en matière d'équité, d'inclusion et de diversité 	<p>Sensibiliser tous les membres de l'organisation et promouvoir l'importance de diversifier le bassin de talents</p>	Poursuivre la sensibilisation en matière d'équité, d'inclusion et de diversité en ciblant davantage les occasions de sensibilisation quant à l'intégration des personnes handicapées	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Sensibilisation des gestionnaires et des employés à l'équité, à l'inclusion et à la diversité	Mars 2021	Reporté au plan d'action 2021-2022
			Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries	Accessibilité pour les personnes handicapées et à mobilité réduite abordée lors de l'accueil de nouveaux employés à la Direction de l'expérience client et de la formation appelés à être en contact avec la clientèle, et rappels sporadiques	En continu	En continu
		Mettre à jour le plan de communication interne en matière d'équité, d'inclusion et de diversité, et continuer son déploiement	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociale	Tenue des activités prévues dans le plan de communication interne	Mars 2021	Partiellement réalisé Un nouveau plan de communication interne a été élaboré à l'automne 2020. Une identité visuelle pour l'engagement de la Société en matière de diversité et d'inclusion a été créée à l'hiver 2021.
		Évaluer la possibilité d'ajouter les actions posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de responsabilité sociale de Loto-Québec		Prise d'une décision quant à la possibilité d'intégrer les actions posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de responsabilité sociale de Loto-Québec	Mars 2021	Réalisé Ajout d'un indicateur de suivi du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées dans le plan de responsabilité sociale de Loto-Québec
		Intégrer les actions pertinentes à l'égard des personnes handicapées dans le programme d'accès à l'égalité en emploi	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Intégration des actions pertinentes à l'égard des personnes handicapées dans le prochain plan triennal à déposer à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	Mars 2021	Réalisé

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
<p>Accessibilité à l'information sur la participation sociale des personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méconnaissance des types d'accommodement selon la situation • Nécessité d'avoir des connaissances à jour pour la production d'un bilan et d'un plan d'action rigoureux 	Fournir la documentation pertinente aux contributeurs du plan d'action annuel	Envoyer la documentation au groupe de travail (à titre de rappel pour les membres actuels et à titre de formation pour les futurs membres)	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Remise de la documentation ainsi que de l'information concernant les outils et les documents de référence aux contributeurs du plan d'action annuel	Mars 2021	Reporté au plan d'action 2021-2022
	Mieux connaître les fondements légaux de l'article 61.3 de la Loi (concernant l'approvisionnement accessible) ainsi que les outils mis à la disposition des organisations	Inscrire la responsable du plan d'action à un atelier offert par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)		Participation à l'atelier	Mars 2021	Réalisé
		Rédiger un aide-mémoire présentant les points majeurs de l'article 61.3 et le rendre disponible		Rédaction et transmission de l'aide-mémoire aux personnes concernées	Mars 2021	Reporté au plan d'action 2021-2022

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
Accessibilité à l'offre de divertissement dans les établissements de jeux et à celle de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries	Faciliter l'intégration des personnes handicapées désirant profiter de l'offre de divertissement	Lors des sondages de satisfaction de la clientèle, évaluer la possibilité d'ajouter des questions sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et à mobilité réduite	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries	Formation d'un groupe de travail pour évaluer la possibilité d'ajouter des questions sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et à mobilité réduite dans les sondages de satisfaction de la clientèle	Mars 2021	Réalisé Une mesure à cet effet sera ajoutée au plan d'action 2021-2022.
		Informers les personnes handicapées, en particulier celles à mobilité réduite, des accommodements disponibles dès leur accueil ou en amont si possible (ex. : avant leur rendez-vous pour réclamer un lot ou avant leur participation à un tirage télévisé)		Information fournie aux personnes handicapées		En continu (selon les besoins)
		Faire une vigie en continu quant aux obstacles physiques à l'accessibilité à l'offre de divertissement et sensibiliser les employés en contact avec la clientèle à ces enjeux afin de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles		Élimination des obstacles ciblés et poursuite de l'application des pratiques et des mesures	En continu	
		Améliorer l'accessibilité aux lieux extérieurs		Amélioration de l'accessibilité aux lieux extérieurs	Reporté au plan d'action 2022-2023 en raison du ralentissement important des activités commerciales lié à la pandémie de COVID-19	
		Poursuivre l'application des pratiques et des mesures en place en matière de service à la clientèle qui facilitent l'accessibilité de l'offre de divertissement aux personnes handicapées		Poursuite de l'application des pratiques et des mesures	En continu	

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail (obstacle sociétal)	Faciliter l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail	Offrir une expérience de travail stimulante (stage professionnel) aux Petits Rois, de façon à leur permettre de développer leurs habiletés	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative - Talent et culture	Proposition de tâches et mise en œuvre d'activités stimulantes et enrichissantes dans le cadre des stages des Petits Rois	En continu (selon les besoins)	En continu
		Contribuer à faire rayonner le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois au sein de la communauté		Occasions de faire rayonner le partenariat saisies	Mars 2021	Réalisé (et en continu)
		Aider la Fondation Les Petits Rois à déployer le projet de stages au sein d'autres organisations		Entreprises sensibilisées au projet	Mars 2021	Réalisé (et en continu) Plusieurs échanges avec des entreprises intéressées par le projet de stages ont eu lieu.
		Soutenir les initiatives d'inclusion provenant des différents établissements		Appui des initiatives par différentes actions appropriées	En continu (selon les besoins)	Réalisé (et en continu)

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	STATUT
Méconnaissance des obstacles rencontrés par les employés vivant avec un handicap ou vivant avec des personnes handicapées et des enjeux qui y sont liés	Tenir compte de la diversité des réalités familiales des employés de l'organisation	Inclure des actions pour soutenir les proches de personnes handicapées et les familles qui comptent une personne handicapée	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Soutien apporté aux proches et à la famille des personnes handicapées	Mars 2021	Réalisé Des congés sont maintenant offerts pour des raisons liées à des obligations familiales ou de proche aidant.
Suivi du plan d'action	Diffuser le plan d'action 2020-2021	Publier le plan d'action	Groupe de travail	Disponibilité du plan d'action sur l'intranet et sur le site corporatif	Mars 2021	Réalisé en 2021
		Suivre l'avancement du plan d'action		Tenue de deux rencontres du groupe de travail		Réalisé



5. *Reddition de comptes*

ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES PUBLICS

Pour l'exercice 2020-2021, aucune plainte formelle d'une personne handicapée relativement à l'accès aux lieux, à l'information et aux services offerts n'a été acheminée aux Affaires juridiques.

Certains commentaires ont toutefois été traités au service à la clientèle dans les établissements de jeux, et ce, à la satisfaction des clients. Des préposés au service à la clientèle sont également disposés à offrir une assistance aux personnes qui en font la demande.

6. Présentation

des obstacles priorités

et des mesures retenues pour l'année 2021-2022

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET ACTIONS	RESPONSABLES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
Difficulté d'adapter les pratiques en lien avec la pandémie de COVID	Faciliter l'accès des employés ayant un handicap aux établissements en prévision de leur retour au travail	Apporter les ajustements nécessaires, de façon à faciliter l'accès des employés ayant un handicap aux établissements ainsi que leurs déplacements à l'intérieur de ceux-ci	Comité Hygiène+ Vice-présidence corporative à l'immobilier	Mise en œuvre des mesures d'accommodement nécessaires pour les employés ayant un handicap	Mars 2022
	Soutenir les employés ayant un handicap dans le nouveau modèle de travail hybride	Fournir aux employés ayant un handicap des outils et des équipements (sièges ergonomiques, coussins lombaires, logiciels, etc.) répondant à leurs besoins	Vice-présidence corporative - Talent et culture Vice-présidence corporative à l'immobilier	Remise aux employés ayant un handicap des outils et des équipements adaptés à leurs besoins	
		 Considérer les besoins particuliers de chaque employé ayant un handicap dans l'application de la directive sur le télétravail	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Mise en œuvre des mesures d'accommodement nécessaires pour les employés ayant un handicap	
	Faciliter l'accessibilité de l'offre de divertissement ainsi que de l'ensemble des services aux personnes handicapées, dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et des nouveaux parcours client	Évaluer les accommodements possibles pour faciliter l'accès des personnes handicapées à l'offre de divertissement et aux services	Comité Hygiène+ Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Mise en place des accommodements nécessaires pour que l'offre de divertissement et les services soient accessibles aux personnes handicapées dans le contexte de la pandémie de COVID	
	Ajouter de l'information sur les sites Web concernant les entrées que les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent utiliser pour se rendre plus facilement aux établissements de jeux et aux centres de paiement aux gagnants	Vice-présidence corporative à l'immobilier Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Mise à jour de l'information en continu		

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET ACTIONS	RESPONSABLES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
<p>Manque d'accessibilité de certains sites Web</p>	<p>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</p>	<p>Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web</p> <p>Poursuivre la refonte ou le retrait des sites Web non accessibles, en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)</p> <p>Faire évoluer les sites Web en conformité avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)</p>	<p>Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies</p>	<p>Application du standard lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants</p>	<p>Mars 2022</p>
	<p>Améliorer en continu les solutions technologiques pour faciliter l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées</p>	<p>Tirer profit de la synergie des organisations qui font partie du ROQAN et de leurs meilleures pratiques</p>		<p>Maintien de la participation au ROQAN lors de la reprise des rencontres</p>	<p>Mars 2022</p>
	<p>Développer les connaissances en accessibilité numérique du personnel qui travaille en conception de sites Web afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs, y compris à ceux des personnes handicapées</p>	<p>Offrir une formation en accessibilité numérique au personnel qui travaille en conception de sites Web</p>		<p>Formation du personnel qui travaille en conception de sites Web</p>	<p>Septembre 2021</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET ACTIONS	RESPONSABLES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance des besoins des personnes handicapées	Outiller les employés pour qu'ils puissent mieux interagir avec les personnes handicapées	Diffuser au sein de l'organisation le matériel (capsules de formation et aide-mémoire) de l'autoformation de l'OPHQ, <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i>		Diffusion du matériel de l'autoformation de l'OPHQ	Décembre 2021
	Poursuivre la sensibilisation de tous les membres de l'organisation à l'engagement, à l'inclusion et à la diversité	Mettre à jour le plan de communication interne en matière d'engagement, d'inclusion et de diversité, et continuer son déploiement	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Déploiement des actions prévues au plan de communication interne	Mars 2022
	Permettre aux employés de faire entendre leur voix et leurs idées concernant la diversité et l'inclusion à Loto-Québec	Mettre sur pied un comité consultatif composé d'employés alliés de la démarche d'engagement en matière de diversité et d'inclusion	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Mise sur pied du comité	Décembre 2021
	Permettre à la clientèle de transmettre ses commentaires concernant l'accessibilité à l'offre de divertissement et aux lieux	Ajouter une ou plusieurs questions dans les sondages à l'intention de la clientèle sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux	Modification des sondages à l'intention de la clientèle afin que l'accessibilité y soit prise en compte	Mars 2022

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET ACTIONS	RESPONSABLES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
Manque de visibilité des efforts déployés par Loto-Québec en matière d'engagement, d'inclusion et de diversité	Saisir les occasions de démontrer l'importance des mesures d'accessibilité et des actions prises à Loto-Québec	Assurer la mise à jour de la page Web décrivant les actions et les ressources en matière d'accessibilité sur le site corporatif	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Mise à jour de la page Web sur le site corporatif	Mars 2022
		Diffuser le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées sur l'intranet et sur le site corporatif		Diffusion du plan d'action sur l'intranet et sur le site corporatif	Décembre 2021
		 Structurer la diffusion de l'information quant aux actions réalisées à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées et du plan d'action	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Élaboration d'un plan structuré pour la diffusion du plan d'action 2022-2023	Mars 2022
		 Partager les initiatives porteuses de Loto-Québec sur les réseaux sociaux de l'organisation		Occasions saisies de partager à l'externe les initiatives porteuses	Mars 2022
		 Accorder une visibilité supplémentaire au plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en assurant le suivi de sa mise en œuvre dans le plan de responsabilité sociétale de Loto-Québec		Ajout d'un indicateur de suivi du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées dans le plan de responsabilité sociétale de Loto-Québec	Mars 2022
		Intégrer les actions pertinentes à l'égard des personnes handicapées dans le programme d'accès à l'égalité en emploi	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Intégration des actions	Mars 2022
		 Créer une identité visuelle attrayante afin de promouvoir l'ensemble des initiatives de l'organisation en matière de diversité et d'inclusion	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Direction des communications graphiques et audiovisuelles	Création d'une identité visuelle et utilisation de cette identité dans les communications internes et externes	Décembre 2021

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET ACTIONS	RESPONSABLES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER	
Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail	Faciliter l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail et leur maintien en emploi	N Procéder à une veille des meilleures pratiques relativement à l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail et à leur maintien en emploi	Direction des stratégies et de l'intelligence d'affaires	Amorce d'une veille des meilleures pratiques	Mars 2022	
		Relancer le programme de stages d'été et de bourses pour étudiants handicapés de niveau collégial ou universitaire en tenant compte des contraintes sanitaires	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Offre de stages d'été et de bourses	Mai 2021	
	Favoriser l'autonomie et la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme	Maintenir le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois			Poursuite des stages professionnels au sein de l'organisation	Septembre 2021
		N Bonifier le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Accueil d'un troisième groupe et préparation de la mise sur pied d'un plateau de travail permanent au sein de l'organisation	Mars 2022	
		Aider la Fondation Les Petits Rois à déployer le projet de stages au sein d'autres organisations en faisant part aux entreprises intéressées de l'expérience positive de Loto-Québec		Échanges avec des entreprises intéressées		
	Sensibiliser les gestionnaires aux biais inconscients, et leur fournir des solutions pour les déconstruire et les réduire	N Offrir la formation <i>Démystifier les biais inconscients</i> à l'ensemble des gestionnaires	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Envoi à tous les gestionnaires d'une invitation à suivre la formation	Mars 2022	
		N Offrir une activité de suivi à la formation <i>Démystifier les biais inconscients</i> afin de maximiser l'appropriation de son contenu par les gestionnaires		Début des activités de suivi		

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET ACTIONS	RESPONSABLES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance des enjeux liés à la santé mentale	Sensibiliser les gestionnaires et les employés à l'adoption de comportements favorisant la santé globale, puis les responsabiliser et les outiller à cet égard	 Adopter une approche axée sur la prévention ainsi que sur la promotion et la valorisation de pratiques organisationnelles favorisant la santé et le mieux-être	Vice-présidence corporative – Talent et culture Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Élaboration d'un plan de communication annuel, et diffusion de contenus et d'outils pour que les employés puissent reconnaître les signes avant-coureurs des troubles de santé mentale	Mars 2022
	Mettre en place les meilleures pratiques pour favoriser la santé et le mieux-être en entreprise, tout en priorisant la santé mentale	 Former l'ensemble des membres du conseil de direction afin de les outiller pour qu'ils puissent mieux déceler les situations liées aux troubles de santé mentale et qu'ils puissent agir de façon appropriée	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Formation des membres du conseil de direction	
		 Évaluer la possibilité de former l'ensemble des gestionnaires pour qu'ils puissent mieux déceler les situations liées aux troubles de santé mentale et qu'ils puissent agir de façon appropriée		Élaboration d'un plan de formation	
Niveau de complexité plus élevé lors de la prise en charge des personnes handicapées en situation d'urgence	Assurer la sécurité physique des employés de Loto-Québec ayant déclaré une incapacité ou un handicap	Tenir à jour la liste des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec en cas d'urgence Aménager les lieux de travail, au besoin	Vice-présidence corporative – Talent et culture Vice-présidence corporative à l'immobilier	Mise à jour de la liste des personnes handicapées à Loto-Québec Adaptation et diffusion du plan de mesures d'urgence Aménagement des lieux selon les besoins	

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET ACTIONS	RESPONSABLES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
Défi de maintenir à jour les connaissances des parties prenantes pertinentes en matière d'accessibilité	Outiller l'ensemble des parties prenantes pertinentes afin qu'elles puissent pleinement exercer leur rôle en matière d'accessibilité	N Diffuser les nouveaux outils pertinents de l'OPHQ aux parties prenantes concernées	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Diffusion d'un aide-mémoire traitant des demandes d'accès à un document au Secrétariat corporatif	Décembre 2021
		Rédiger un aide-mémoire présentant les points majeurs de l'article 61.3 de la Loi et le transmettre aux équipes responsables de l'approvisionnement	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative - Talent et culture	Rédaction et transmission de l'aide-mémoire aux équipes responsables de l'approvisionnement	Mars 2022
		Offrir une formation sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées au groupe de travail qui en est responsable	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Formation du groupe de travail par un représentant de l'OPHQ	Septembre 2021
		Fournir la documentation pertinente aux contributeurs du plan d'action annuel	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Remise de la documentation ainsi que de l'information concernant les outils et les documents de référence aux contributeurs du plan d'action annuel	Septembre 2021
Difficulté à couvrir l'ensemble des secteurs d'activité dans le plan d'action annuel	Diversifier les mesures indiquées dans les plans d'action de l'organisation afin de couvrir l'ensemble de ses secteurs d'activité	N Prévoir un atelier de travail avec les membres du comité de travail de l'OPHQ	Vice-présidence corporative - Talent et culture Comité de travail de l'OPHQ	Tenue d'un atelier de travail et adoption de nouvelles mesures pour le plan d'action 2022-2023	Mars 2022
Suivi du plan d'action	Diffuser le plan d'action 2021-2022	Publier le plan d'action	Groupe de travail	Disponibilité du plan d'action sur l'intranet et sur le site corporatif	Décembre 2021
		Suivre l'avancement du plan d'action		Tenue de deux rencontres du groupe de travail	Mars 2022

7. *Adoption et diffusion* *du plan d'action*

Le plan d'action a été adopté le 21 décembre 2021 par le conseil de direction de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation, dans la section Carrières. Il est également disponible en médias adaptés sur demande.

8. *Mise en œuvre* *du plan d'action*

Le groupe de travail s'est donné plusieurs moyens pour assurer la mise en œuvre du plan d'action.

Ces moyens sont :

- deux rencontres de suivi annuel;
- des indicateurs mesurables.

9. *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 :

Marilou Sabourin-Labrecque
Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
marilou.sabourin-labrecque@loto-quebec.com

Annexe

Mesures en place

ACCESSIBILITÉ AUX LIEUX

Tous les édifices sont accessibles aux personnes handicapées grâce à la présence :

- de rampes d'accès;
- d'espaces de stationnement réservés;
- de fauteuils roulants;
- d'ouvre-portes près de plusieurs portes extérieures principales de même que près de plusieurs portes dans certains espaces de travail;
- de commandes munies d'inscriptions en braille dans tous les ascenseurs et d'un synthétiseur vocal annonçant les étages dans certains ascenseurs;
- de postes de travail adaptés aux besoins des employés ayant un handicap;
- 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.

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 ».

Kéroul mentionne par ailleurs que le Salon de jeux de Trois-Rivières est un bâtiment totalement accessible.

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.

APPROVISIONNEMENT

Loto-Québec applique l'article 61.3 de la Loi concernant l'approvisionnement accessible. Les processus d'achat ou de location de l'organisation tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

<p>RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE</p>	<p>En sport amateur, Loto-Québec a élaboré une politique visant à stimuler la pratique du sport chez les personnes handicapées et à promouvoir une image dynamique de ces personnes. 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 handicapées aux événements qu'elle commandite.</p>
<p>RESSOURCES HUMAINES</p>	<p>Des stages rémunérés de 12 semaines et des bourses sont offerts à des personnes handicapées de niveau collégial ou universitaire (depuis 1995).</p> <p>Loto-Québec est également membre du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre.</p> <p>Lors des entrevues, de l'aide est fournie aux personnes handicapées selon leurs besoins.</p> <p>Les besoins des employés ayant un handicap et l'accessibilité générale sont pris en considération lors d'événements internes.</p> <p>Les initiatives d'inclusion provenant des établissements sont encouragées et soutenues.</p>
<p>ACCESSIBILITÉ À L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX ET LES CENTRES DE PAIEMENT AUX GAGNANTS</p>	<p>Une vigie est effectuée en continu pour cibler les possibles obstacles à l'accessibilité à l'offre de divertissement. Les employés en contact avec la clientèle sont régulièrement sensibilisés à cet enjeu afin de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles.</p> <p>Des standards élevés en matière de service à la clientèle sont appliqués afin de faciliter l'accessibilité de l'offre de divertissement aux personnes handicapées.</p> <p>Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux</p> <p>Le parcours de formation <i>Résolument client</i> est offert à l'ensemble des employés de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux. L'objectif est de permettre aux employés de comprendre le contexte de divertissement dans lequel les casinos et 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 pour connaître leurs besoins ou leur venir en aide. Elle aiguise le sens de l'observation des employés afin qu'ils puissent déceler les besoins des clients, qui ne sont pas toujours exprimés sous forme de questions.</p>

**ACCESSIBILITÉ À L'OFFRE
DE DIVERTISSEMENT DANS
LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX
ET LES CENTRES
DE PAIEMENT AUX GAGNANTS
(SUITE)**

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

Lors d'entrevues avec de nouveaux gagnants à la loterie qui réclament leur lot dans un centre de paiement aux gagnants ou dans un établissement de jeux, les techniciens en information demandent aux gagnants s'ils ont des besoins particuliers. Cette information est remise à la personne ou à l'équipe appropriées (organisatrice 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 gagnants.

Une formation *Service de rêve* a été donnée aux employés des centres de paiement aux gagnants pour qu'ils offrent un service bonifié et adapté aux besoins des clients. 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 handicapées 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 aux personnes en fauteuil roulant;
- offrir qu'un tiers fasse tourner la roue à l'émission *Roue de fortune chez vous!*;
- offrir qu'un tiers fasse tourner les roues à l'émission *La Poule aux œufs d'or*;
- offrir un siège à dossier rabattable aux personnes qui assistent à l'émission *La Poule aux œufs d'or* et qui ont besoin d'un appui dorsal;
- offrir le service d'un traducteur aux personnes malentendantes ou parlant la langue des signes;
- offrir un service de transport aux personnes handicapées lourdement limitées dans leurs déplacements;
- offrir aux participants de l'émission *Roue de fortune chez vous!* qui sont handicapés ou à mobilité réduite une plage horaire de tournage qui facilite leurs déplacements et améliore leur expérience.

**ACCESSIBILITÉ À L'OFFRE
DE DIVERTISSEMENT DANS
LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX
ET LES CENTRES
DE PAIEMENT AUX GAGNANTS
(SUITE)**

Autres mesures au studio de *La Poule aux œufs d'or*

- 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.

DIVERSITÉ
D+I
INCLUSION

