



BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES **PERSONNES**
HANDICAPÉES 2019-2020 ET PLAN D'ACTION 2020-2021



LOTO
QUÉBEC



	Page
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 2019-2020	7
5. REDDITION DE COMPTES	17
6. PRÉSENTATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2020-2021	18
7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	24
8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION	24
9. COORDONNÉES D'UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	24
ANNEXE	25



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 11^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.

1. 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 6 000 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. Son engagement social s'exprime aussi par la commandite d'événements rassembleurs sur l'ensemble du territoire québécois.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES **PERSONNES HANDICAPÉES** 2019-2020 ET PLAN D'ACTION 2020-2021



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 2019-2020 et plan d'action 2020-2021* 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 sociale, 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 :

- Annie Gagnon, chef de secteur des services administratifs à la Direction des opérations, de l'administration, des valeurs et des technologies de la Société des casinos du Québec ;
- Katia Gendron, conseillère à la Direction corporative de l'alignement, de la culture et du développement des talents ;
- Diane Gosselin, chargée de projet en électromécanique à la Direction corporative des opérations immobilières ;
- Manon Gravel, conseillère en relations avec la communauté à la Direction du jeu responsable et de l'engagement sociétal ;
- Martine Langlais, chef de projet senior à la Direction de l'expérience client, de l'analytique d'affaires et de la formation ;
- Pierre Maltais, directeur général de l'expérience client du Casino de Charlevoix et du Salon de jeux de Québec ;
- Arthur Rigaud, analyste au Service de la création numérique et de l'expérience utilisateur ;
- Pinou Thong, avocate à la Direction corporative des affaires juridiques et de la conformité réglementaire ;
- Emmanuelle Tremblay, directrice corporative de l'approvisionnement ;
- Marie-Noëlle Trottier, agente d'information à la Direction des communications internes et de l'édition ;
- Karine Vidal, préposée à l'accueil à la Direction de l'expérience client, de l'analytique d'affaires et de la formation.

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.

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 2020-2021 ;
- Proposer des actions à la lumière des obstacles définis ;
- Rendre public le plan.

La coordonnatrice de 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 2019-2020

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
	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	Les nouveaux aménagements tiennent compte de la réglementation prévue par le Code national du bâtiment.	Réaliser les prochains travaux majeurs en conformité avec la réglementation
ACCESSIBILITÉ DES 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 	Faciliter l'intégration des employés de Loto-Québec ayant déclaré une incapacité	Garder à jour la liste des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Mise à jour de la liste des personnes handicapées à Loto-Québec	La liste est mise à jour par le service de santé de Loto-Québec dès qu'il y a un changement.	Mettre la liste à jour en temps réel
		Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement, en cas d'urgence, des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Adaptation et diffusion du plan de mesures d'urgence	L'équipe d'évacuation, composée de représentants de chaque étage du siège social de Loto-Québec, a été rencontrée afin de mettre à jour le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées en cas d'urgence. Le plan de mesures d'urgence a ensuite été diffusé sur l'intranet.	Mars 2021

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Aménager les lieux de travail, au besoin		Intégration de cette initiative	<p>Des mécanismes pour l'ouverture automatique des portes ont été ajoutés aux étages du siège social accueillant des employés ayant des limitations physiques (14^e, 19^e et 20^e étage).</p> <p>Depuis leur réaménagement, les étages des Technologies de l'information (4^e, 5^e, 6^e et 7^e étage) sont tous munis d'ouvre-portes automatiques.</p> <p>De plus, l'aménagement des locaux de ces étages respecte les normes de conception sans obstacles (pour l'accessibilité universelle) du Code de construction du Québec. À titre d'exemple, les thermostats ont été installés à la hauteur requise pour les personnes en fauteuil roulant.</p> <p>Tous les ascenseurs du siège social ont été modernisés. Ils sont maintenant munis d'un synthétiseur vocal pour l'annonce des étages et d'inscriptions en braille.</p> <p>Les demandes ponctuelles sont traitées selon les besoins.</p>	Selon les besoins
	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 l'engagement sociétal	Prise en compte des besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	<p>Les besoins des personnes handicapées sont pris en compte.</p> <p>À titre d'exemple, un interprète en langue des signes est présent lors des rencontres annuelles dans le secteur des stationnements au Casino de Montréal.</p>	En continu, selon les besoins
	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	Les outils sont utilisés lors des projets de réaménagement.	En continu

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
	Sensibiliser les promoteurs des événements commandités par Loto-Québec à la réduction des obstacles à la participation des personnes ayant différentes incapacités	Évaluer la possibilité de sensibiliser les promoteurs grâce à la refonte actuelle des critères de Sponsorium	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Secrétariat général et vice-présidence à la direction juridique	Décision prise quant à la possibilité de sensibiliser les promoteurs	Les promoteurs des événements que Loto-Québec commandite sont sensibilisés. À titre d'exemple, une bonification des critères dans le formulaire en ligne est prévue.	Mars 2021 Poursuivre les actions de sensibilisation pour les commandites externes et internes Pour la saison 2021 Ajouter une clause aux contrats de commandite pour encourager la réduction des obstacles
<p>ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web • Méconnaissance des standards d'accessibilité des sites Web 	Tenir les sites 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 Web non accessibles tiennent compte du standard lors des refontes	Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web 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) 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 aux technologies de l'information	Application du standard lors de la création de sites Web et maintien de ce standard sur les sites Web existants	L'application du standard lors de la création de sites Web et le maintien de celui-ci sur les sites Web existants feront l'objet d'une vérification. Pour pousser plus loin les réflexions sur l'accessibilité à l'information et aux documents, Loto-Québec participe au Regroupement des organisations québécoises pour l'accessibilité numérique (ROQAN). Ce regroupement a pour mandat d'améliorer l'accessibilité numérique des solutions mises en place par les organisations membres pour tous les utilisateurs, y compris ceux qui ont des limitations, et d'améliorer la capacité des organisations à attirer et à retenir les employés en situation de handicap ou ayant des limitations.	En continu Mars 2021 Poursuivre la participation au ROQAN

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Assurer la mise à jour de la page Web décrivant les actions et ressources en matière d'accessibilité dans le site sociétal		Page Web mise à jour dans le site sociétal	La page Web a été mise à jour en fonction des actions et des ressources en matière d'accessibilité.	En continu
	Diffuser le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et mieux informer la clientèle des actions prises	Saisir les occasions de démontrer l'importance des mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec	Direction corporative des affaires publiques et des médias	Occasions saisies	Les occasions ont été saisies. Par exemple, l'ensemble des employés peut voir sur l'intranet les mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec, par l'entremise d'une page sur la diversité dans la section Ressources humaines. Ceci démontre par ailleurs l'engagement de Loto-Québec en la matière ainsi que l'importance qu'elle accorde à ces mesures et à ces actions.	Mars 2021
<p>ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES 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 de diversification de la main-d'œuvre 	Sensibiliser l'organisation à l'importance de diversifier la main-d'œuvre	Poursuivre la sensibilisation à la diversification de la main-d'œuvre en général, et à l'intégration de personnes handicapées en particulier	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Sensibilisation des gestionnaires et des employés à la diversification de la main-d'œuvre	<p>Plusieurs communications ont fait la promotion de la diversité de la main-d'œuvre auprès des gestionnaires et des employés.</p> <p>Plus particulièrement, une manchette destinée à tous les employés a été publiée sur l'intranet et une infolettre a été envoyée aux gestionnaires pour leur faire connaître la période de mise en candidature pour les stages offerts aux étudiants handicapés dans l'organisation.</p> <p>Dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées, une manchette a également été publiée sur l'intranet pour sensibiliser les gestionnaires et les employés aux obstacles qu'une collègue et une stagiaire handicapées rencontrent dans leur vie de tous les jours.</p> <p>Enfin, deux manchettes diffusées pendant la période estivale ont présenté deux stagiaires handicapés.</p>	<p>Mars 2021</p> <p>Cibler les occasions de sensibiliser davantage les gestionnaires et les employés à la diversification de la main-d'œuvre en général, et à l'intégration de personnes handicapées en particulier</p>

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Continuer le déploiement du plan de communication en matière de diversité de la main-d'œuvre	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Tenue des activités prévues dans le plan	Sur l'intranet, une page sur la diversité est accessible à l'ensemble des employés et des gestionnaires. En plus de renseignements sur les obligations légales et le programme de diversité de l'organisation, cette page présente de l'information générale (notamment un aide-mémoire comprenant les notions de biais culturels et de préjugés).	Mars 2021 Poursuivre les activités prévues dans le plan et en ajouter de nouvelles au besoin
		Évaluer la possibilité d'intégrer les actions pertinentes posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de commercialisation responsable de Loto-Québec	Vice-présidence corporative – Talent et culture Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Décision prise quant à la possibilité d'intégrer des actions posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de commercialisation responsable de Loto-Québec	La prise de décision a été reportée d'un an en raison de la suspension du dépôt du plan de commercialisation responsable par le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques auprès des ministères et des sociétés d'État.	Mars 2021 Remettre cette mesure dans le plan d'action 2020-2021
		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 à déposer à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	Les actions pertinentes à l'égard des personnes handicapées ont été intégrées dans le prochain plan à déposer à la CDPDJ. Dès le processus de recrutement, Loto-Québec s'assure de mettre en place les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines et d'offrir à ses employés un environnement exempt de discrimination. Au besoin, Loto-Québec évalue les demandes d'adaptation liées aux limitations d'employés ou de futurs employés. S'il y a lieu, chaque demande d'accommodation est traitée et analysée conjointement avec le service de santé afin d'évaluer le besoin de l'employé, l'accommodement nécessaire et la faisabilité de la demande.	Mars 2021 Saisir les prochaines occasions d'intégrer les actions pertinentes dans le nouveau plan triennal (en attente d'un retour de la CDPDJ pour poursuivre les actions dans ce dossier)

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION SUR LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES <ul style="list-style-type: none"> Méconnaissance des types d'accommodement selon la situation 	<p>Accroître les connaissances de l'organisation sur la participation sociale des personnes handicapées de façon à élaborer un bilan et un plan d'action rigoureux</p>	<p>Inscrire la responsable du plan d'action à une formation offerte par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)</p>	<p>Vice-présidence corporative – Talent et culture</p>	<p>Participation à la formation</p>	<p>La responsable du plan d'action a participé à la formation donnée par l'OPHQ sur la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.</p>	<p>Mars 2021</p> <p>Fournir de la documentation pertinente aux contributeurs du plan d'action annuel (à titre de rappel pour les membres actuels et à titre de formation pour les futurs membres)</p>
	<p>Offrir une formation aux employés en contact direct avec le public sur le service à donner aux personnes handicapées afin qu'ils apprennent à communiquer avec elles et à les aider selon leur incapacité et la situation</p>	<p>Évaluer la possibilité de donner une formation aux employés du service à la clientèle et de l'accueil</p>	<p>Vice-présidence corporative – Talent et culture</p> <p>Société des casinos du Québec</p>	<p>Décision prise quant à la possibilité d'intégrer une formation dans le parcours de formation de l'employé</p>	<p>Il a été évalué qu'il n'était pas nécessaire d'ajouter une formation dans le parcours de formation de l'employé à court et à moyen terme étant donné que ce parcours, déjà étoffé, aborde la nécessité d'adapter le service aux besoins de la clientèle.</p> <p>Un troisième volet de la formation <i>Service de rêve</i>, qui traitait des situations délicates dans un contexte de service à la clientèle, a toutefois été offert aux employés des centres de paiement aux gagnants et à certains employés de la Direction de l'expérience client, de l'analytique d'affaires et de la formation (à Montréal et à Québec) pour qu'ils offrent un service bonifié et adapté aux besoins des clients.</p> <p>Cette formation présentait les méthodes d'intervention et de communication à utiliser pour chaque type de clientèle. Elle a notamment permis d'outiller davantage les employés lorsqu'ils communiquent et interagissent avec des personnes handicapées ou à mobilité réduite.</p>	<p>Réévaluer le besoin de donner une formation aux employés du service à la clientèle et de l'accueil dans le plan d'action 2021-2022</p>

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
<p>ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX ET DE CELLE DE LA PRÉSIDENTE DES OPÉRATIONS – LOTERIES</p>	<p>Faciliter l'intégration des personnes handicapées désirant profiter de l'offre de divertissement</p>	<p>Informer 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)</p> <p>Faire une vigie en continu quant aux obstacles physiques à l'accessibilité de l'offre de divertissement et sensibiliser les employés en contact avec la clientèle à ces enjeux afin de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles</p>	<p>Société des casinos du Québec</p> <p>Présidence des opérations – Loteries</p>	<p>Information fournie aux personnes handicapées</p> <p>Élimination des obstacles trouvés</p> <p>Poursuite de l'application des pratiques et des mesures</p>	<p>Les informations sont fournies aux personnes handicapées, selon les besoins.</p> <p>Une liste d'obstacles physiques et de bonnes pratiques a été produite afin de faire une vigie en continu et de cibler de nouveaux obstacles.</p> <p>Au siège social, la signalisation aux niveaux C1 et C2 a été remplacée par un modèle plus visible. De la signalisation pour l'accessibilité universelle a aussi été ajoutée, comme à l'entrée du C1 et à l'entrée du C2 située sur la rue City Councilors, afin de mieux diriger les personnes vers l'ascenseur.</p> <p>Au quotidien, le personnel offre également un service qui dépasse les attentes des clients, notamment en s'assurant que l'offre de divertissement leur est accessible. À titre d'exemple, un employé a déjà fait en sorte qu'une personne à mobilité réduite puisse se baigner dans la piscine d'un établissement.</p> <p>En octobre dernier, avec la complicité de l'équipe d'animation de <i>La Poule aux œufs d'or</i>, TVA et Loto-Québec ont organisé un tournage spécial de l'émission pour souligner le 18^e anniversaire de Benjamin Gratton, fils de Mathieu Gratton et de Patricia Paquin, qui vit avec un trouble du spectre de l'autisme. Ce tournage surprise n'était pas destiné à la télévision. La vidéo a été diffusée sur la page Facebook Le monde de Benjamin et comptait plus de 268 000 visionnements dès le lendemain. De plus, la nouvelle a été publiée sur les sites de TVA Nouvelles et de Rythme 105.7 ainsi que sur Showbizz.net.</p>	<p>En continu, selon les besoins</p>

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Améliorer l'accessibilité des lieux extérieurs		Amélioration de l'accessibilité des lieux extérieurs	Aucun enjeu n'a été relevé concernant les obstacles à éliminer dans les immeubles de bureaux.	En continu, selon les besoins
		Poursuivre l'application des pratiques et des mesures en matière de service à la clientèle qui facilitent l'accessibilité de l'offre de divertissement de Loto-Québec pour les personnes handicapées		Poursuite de l'application des pratiques et des mesures	L'application des pratiques et des mesures s'est poursuivie et a été intégrée aux pratiques de service à la clientèle. Pendant les travaux au stationnement du siège social, les personnes handicapées ou à mobilité réduite qui ont pris rendez-vous pour réclamer leur lot sont accueillies à la guérite et guidées vers un espace de stationnement au niveau SS1.	En continu
SOUS-REPRÉSENTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (OBSTACLE SOCIÉTAL)	Faciliter l'intégration des personnes handicapées désirant profiter de l'offre de divertissement	Poursuivre le projet de partenariat avec la Fondation Les Petits Rois pour l'année scolaire 2019-2020 afin d'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 l'engagement sociétal Vice-présidence corporative – Talent et culture	Tenue des stages pour les participants	Le partenariat a été maintenu. Un total de 16 jeunes adultes atteints d'une déficience intellectuelle de modérée à sévère ont effectué des stages au siège social et au Casino de Montréal, à raison de 2 jours par semaine, au cours de l'année scolaire 2019-2020. Les tâches des participants ont été bonifiées et d'autres, plus complexes, leur ont même été confiées. En voici des exemples : <ul style="list-style-type: none"> • Déchetage de plus de 20 caisses de livres; • Assemblage de boîtes d'articles promotionnels; • Assemblage de 1 000 étuis pour le bingo. Ce dernier projet demandait beaucoup de manipulations. Par ailleurs, de nouvelles stations d'assemblage créatives et divertissantes ont été mises en place afin de maximiser le travail d'équipe chez les Petits Rois.	Mars 2021 Former un petit groupe de travail qui se penchera sur des mandats ponctuels à donner aux Petits Rois pour la prochaine année

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Maintenir le programme de stages d'été et de bourses pour étudiants handicapés de niveau collégial ou universitaire	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Octroi des stages et des bourses lors de la saison estivale 2019	<p>Six étudiants au niveau collégial ou universitaire ont profité du programme de stages et de bourses d'études à l'été 2019.</p> <p>Une activité d'accueil a été organisée pour tous les stagiaires de la saison estivale 2019 (y compris ceux du programme de stages d'été et de bourses d'études pour étudiants handicapés) afin de faciliter leur intégration au sein de l'organisation.</p>	Mars 2021
		Contribuer à faire rayonner le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois au sein de la communauté	<p>Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal</p> <p>Vice-présidence corporative – Talent et culture</p> <p>Direction corporative des affaires publiques et des médias</p>	Occasions de faire rayonner le partenariat saisies	<p>Les occasions ont été saisies.</p> <p>À titre d'exemple, la Direction de l'expérience client, de l'analytique d'affaires et de la formation a fait rayonner le partenariat lors de l'événement Célébration 2020, qui a eu lieu en janvier 2020 au Hilton Lac-Leamy. En décembre 2019, les Petits Rois ont emballé les paquets-cadeaux destinés aux participants du spectacle-tirage télévisé et à leurs invités. Une mention sur le partenariat et le travail des stagiaires était incluse dans la lettre d'accompagnement.</p> <p>Par ailleurs, cinq manchettes concernant les Petits Rois ont été publiées sur l'intranet.</p> <p>La présidente de la Fondation Les Petits Rois, Vânia Aguiar, a été invitée à faire un témoignage vidéo pour souligner les 50 ans de Loto-Québec.</p>	Mars 2021

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Aider la Fondation Les Petits Rois à déployer le projet de stages au sein d'autres organisations	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative – Talent et culture	Entreprises sensibilisées au projet	Des actions ont été prises afin de présenter à d'autres organisations la façon dont les Petits Rois ont été intégrés à Loto-Québec (les incontournables pour la réussite du projet, les communications ainsi que les défis, le bilan et l'impact du projet). Par exemple, une présentation du plateau de stage a été faite à la déléguée de la Fondation Véro et Louis ainsi qu'aux employés du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Du matériel d'information a également été transmis au bureau du président de Raymond Chabot Grant Thornton. Les Petits Rois ont même rendu visite à de nouveaux employés du centre Champagnat.	Mars 2021
		Publier le plan d'action		Disponibilité du plan d'action sur le site Web et l'intranet	Le plan d'action est disponible sur le site Web et sur l'intranet.	
SUIVI DU PLAN D'ACTION	Diffuser le plan d'action 2019-2020	Suivre l'avancement du plan d'action	Groupe de travail	Tenue de deux rencontres du groupe de travail	Les rencontres ont eu lieu en présentiel ou à distance. Plusieurs courriels ont également été échangés.	Mars 2021
		Intégrer une personne handicapée au sein du groupe de travail responsable du plan d'action		Intégration d'une personne handicapée dans le groupe de travail	Une préposée à l'accueil de la Direction de l'expérience client, de l'analytique d'affaires et de la formation s'est jointe au groupe de travail.	

² Le bilan du plan d'action 2019-2020 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

5. REDDITION DE COMPTES

5.1. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES PUBLICS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour l'exercice 2019-2020, 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 de la clientèle. 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 PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2020-2021

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2021³

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
ADAPTATION DES PRATIQUES EN LIEN AVEC LA PANDÉMIE DE COVID-19 <ul style="list-style-type: none"> 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 aux établissements pour les employés ayant un handicap en prévision de leur retour au travail	Apporter les ajustements nécessaires, de façon à faciliter l'accès des employés ayant un handicap aux établissements et leurs déplacements	Comité Hygiène+	Mise en œuvre des mesures d'accommodement nécessaires pour les employés ayant un handicap	Mars 2021
	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 ayant un handicap	Vice-présidence corporative à l'immobilier Vice-présidence corporative – Talent et culture	Intégration des bonnes pratiques dans les mesures d'hygiène et de prévention	Mars 2021
	Accompagner adéquatement les employés ayant un handicap dans le travail à domicile	Fournir des outils et des équipements (sièges ergonomiques, coussins lombaires, logiciels, etc.) répondant aux besoins spécifiques des employés	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Remise des outils et des équipements adaptés aux besoins des employés ayant un handicap	Mars 2021
	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 nécessaires	Évaluer les accommodements possibles pour faciliter l'accès des personnes ayant un handicap à l'offre de divertissement et aux services	Comité Hygiène+ Société des casinos du Québec Présidence des opérations – Loteries	Accommodements pris pour que l'offre de divertissement et les services soient accessibles aux personnes ayant un handicap dans le contexte de la pandémie de COVID-19	Mars 2021

³ Le plan d'action 2020-2021 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2021³

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
	Faciliter l'intégration des personnes ayant un handicap 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 en préparant leur retour sur le plateau de stage afin de continuer à offrir une expérience de travail (stage professionnel) en alternance avec les études à des personnes ayant un handicap	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative – Talent et culture	Prendre en charge la planification du retour au travail pour la tenue des stages pour les participants	Mars 2021
		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
ACCESSIBILITÉ DES 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
		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 aux technologies de l'information Direction de l'expérience client, de l'analytique d'affaires et de la formation	Ajout de l'information et mise à jour au besoin	En continu
	Faciliter l'intégration des employés de Loto-Québec ayant déclaré une incapacité	Garder 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
		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
	Aménager les lieux de travail, au besoin		Intégration de cette initiative	En continu, selon les besoins	

³ Le plan d'action 2020-2021 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2021³

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
	Prévoir les besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	Rendre les événements internes accessibles pour les personnes handicapées	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Prise en compte des besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	En continu, selon les besoins
	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
	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 l'engagement sociétal	Sensibilisation faite auprès des commandites externes et internes	Mars 2021
		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
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 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 Web 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 aux technologies de l'information	Application du standard lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	En continu
	Améliorer en continu les solutions technologiques pour faciliter l'accessibilité aux personnes handicapées	Tirer parti de la synergie des organisations qui font partie du ROQAN et de leurs meilleures pratiques		Maintien de la participation au ROQAN	En continu

³ Le plan d'action 2020-2021 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2021³

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
	Développer les connaissances en accessibilité numérique du personnel qui travaille dans la conception de sites Web afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs, y compris les personnes handicapées	Offrir une formation en accessibilité numérique au personnel qui travaille dans la conception des sites Web		Formation du personnel qui travaille en conception Web	En continu
	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 ressources en matière d'accessibilité dans le site sociétal		Page Web mise à jour dans le site sociétal	Mars 2021
		Saisir les occasions de démontrer l'importance des mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec	Direction corporative des affaires publiques et des médias	Occasions saisies	En continu
ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES <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 	Sensibiliser tous les membres de l'organisation et promouvoir l'importance de diversifier le bassin de talents	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
			Direction de l'expérience client, de l'analytique d'affaires et de la formation	Accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite abordée lors de l'accueil de nouveaux employés de la Direction de l'expérience client, de l'analytique d'affaires et de la formation appelés à être en contact avec la clientèle et rappels sporadiques	En continu
		Mettre à jour et continuer le déploiement du plan de communication en matière d'équité, d'inclusion et de diversité		Tenue des activités prévues dans le plan de communication organisationnel	
		Évaluer la possibilité d'ajouter les actions posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de commercialisation responsable de Loto-Québec	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Décision prise quant à la possibilité d'intégrer les actions posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de commercialisation responsable de Loto-Québec	

³ Le plan d'action 2020-2021 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2021³

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
		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 CDPDJ	Mars 2021
ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION SUR LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES <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	Transmission de la documentation aux contributeurs ainsi que de l'information quant aux outils et aux documents de référence	Mars 2021
	Mieux connaître les fondements légaux de l'article 61.3 (approvisionnement accessible) de la Loi ainsi que les outils mis à la disposition des organisations	Inscrire la responsable du plan d'action à un atelier offert par l'OPHQ	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Participation à l'atelier	Mars 2021
		Rédiger un aide-mémoire avec les points majeurs de l'article 61.3 et le rendre disponible		Aide-mémoire rédigé et mis à la disposition des personnes concernées	Mars 2021
	ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX ET DE CELLE DE LA PRÉSIDENTE DES OPÉRATIONS – 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	Société des casinos du Québec Présidence des opérations – Loteries	Groupe de travail formé pour évaluer la possibilité d'ajouter des questions sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées
Informar 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 de 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		
Améliorer l'accessibilité des lieux extérieurs			Amélioration de l'accessibilité des lieux extérieurs		

³ Le plan d'action 2020-2021 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2021³

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
		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 pour les personnes handicapées		Poursuite de l'application des pratiques et des mesures	En continu, selon les besoins
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 l'engagement sociétal Vice-présidence corporative – Talent et culture	Proposition de tâches et mise en œuvre d'activités stimulantes et enrichissantes dans le cadre du stage professionnel des Petits Rois	Mars 2021
		Contribuer à faire rayonner le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois au sein de la communauté	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative – Talent et culture Direction corporative des affaires publiques et des médias	Occasions de faire rayonner le partenariat saisies	Mars 2021
		Aider la Fondation Les Petits Rois à déployer le projet de stages au sein d'autres organisations	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative – Talent et culture	Entreprises sensibilisées au projet	Mars 2021
		Soutenir les initiatives d'inclusion provenant des différents établissements	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Appui des initiatives par différentes actions appropriées	En continu, selon les besoins
MÉCONNAISSANCE DES ENJEUX ET DES OBSTACLES RENCONTRÉS PAR LES EMPLOYÉS VIVANT AVEC UN HANDICAP OU VIVANT AVEC DES PERSONNES HANDICAPÉES	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 comportent une personne handicapée	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Soutien apporté aux proches et à la famille des personnes handicapées	Mars 2021
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 le site Web et l'intranet	Mars 2021
		Suivre l'avancement du plan d'action		Tenue de deux rencontres du groupe de travail	

³ Le plan d'action 2020-2021 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.



7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été adopté le 8 octobre 2020 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'UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION

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

Katia Gendron
Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
katia.gendron@loto-quebec.com

Annexe

MESURES EN PLACE	
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX	<p>Tous les édifices sont accessibles pour les personnes handicapées grâce :</p> <ul style="list-style-type: none">• à des rampes d'accès ;• à des espaces de stationnement réservés ;• à des fauteuils roulants ;• à des ouvre-portes sur plusieurs portes extérieures principales de même que dans certains espaces de travail ;• aux commandes de tous les ascenseurs, qui sont munies d'inscriptions en braille, et à certains ascenseurs munis d'un synthétiseur vocal annonçant les étages ;• à des postes de travail adaptés aux besoins des employés ayant une limitation ;• à des éléments d'accessibilité intégrés dans les nouveaux aménagements, selon les occasions, tels des interrupteurs placés plus bas et des prises électriques placées plus haut, des becs-de-cane et des micro-ondes surbaissés. <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 également que le Salon de jeux de Trois-Rivières est un bâtiment à accès total, tout comme le centre commercial Fleur de Lys, qui héberge le Salon de jeux de Québec.</p>
ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS	<p>Depuis les récentes refontes, la majorité des sites Web de la Société, ainsi que son intranet, répondent à l'essentiel des exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 02).</p> <p>Voici une liste non exhaustive des éléments sur lesquels les équipes ont travaillé :</p> <ul style="list-style-type: none">• La conformité aux standards du W3C ;• Les possibilités de remplacement textuel des images ;• Le contraste des couleurs (tous les éléments des sites ont un contraste supérieur ou égal à 4,5 pour 1 entre le fond et le texte) ;• La gestion des changements de langue ;• La navigation et les liens ;• La compatibilité avec les navigateurs respectant les standards du W3C.
APPROVISIONNEMENT	<p>Depuis 1996, la direction négocie les contrats de gré à gré avec les entreprises de travail adapté.</p> <p>En 2019-2020, Loto-Québec a attribué six contrats (entretien ménager, fabrication de matériel promotionnel, impression, recyclage et fournitures de bureau) à six centres de travail adapté, ce qui correspond à un montant de 1,2 M\$ versés à ces organismes.</p> <p>Lors des appels d'offres, les requérants sont sensibilisés à la volonté de la Société d'améliorer pour les personnes handicapées l'accessibilité de ses équipements, de ses installations, de ses services, etc.</p> <p>Un article est prévu dans la politique d'approvisionnement de Loto-Québec pour lui permettre d'octroyer de gré à gré des contrats aux centres de travail adapté.</p>

MESURES EN PLACE

ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX ET LES CENTRES DE PAIEMENT AUX GAGNANTS

Société des casinos du Québec

Le parcours de formation *Résolument client* est offert à l'ensemble des employés de la Société des casinos du Québec. L'objectif est de permettre à l'employé de comprendre le contexte de divertissement dans lequel les casinos et salons de jeux se situent, l'importance de son rôle dans l'atteinte de la destination de l'organisation (devenir les meilleurs en service à la clientèle et offrir une expérience de divertissement sans pareil) et les standards de qualité de service à respecter. Cette formation enseigne aux employés à être à l'affût des occasions d'entrer en contact avec les clients pour découvrir leurs besoins ou leur venir en aide. Elle aigüise 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.

Centres de paiement aux gagnants (Présidence des opérations – 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. En 2019, le troisième volet de cette formation a été offert, 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 (Présidence des opérations – 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 pour les 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 pour les personnes malentendantes ou parlant la langue des signes;
- offrir un service de transport pour les personnes handicapées dont la mobilité les limite lourdement 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.

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.

MESURES EN PLACE

ENGAGEMENT SOCIÉTAL	<p>En sport amateur, Loto-Québec a élaboré une politique visant à stimuler la pratique sportive pour les personnes handicapées et à promouvoir une image dynamique de ces personnes. Trois partenariats lui permettent de réaliser ses objectifs de soutien à ces athlètes (Défi sportif AlterGo pour athlètes handicapés, la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec et Olympiques spéciaux Québec).</p>
RESSOURCES HUMAINES	<p>Des stages rémunérés de 12 semaines et des bourses sont offerts à des personnes handicapées de niveau collégial ou universitaire (depuis 1995). Le formulaire d'auto-identification est disponible en ligne dans la section Carrières pour les candidats.</p> <p>Loto-Québec est membre du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre. Lors des entrevues, de l'aide est fournie aux personnes handicapées selon leurs besoins.</p>



BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020 ET PLAN D'ACTION 2020-2021

Octobre 2020

