



BILAN 2015-2016 ET PLAN D'ACTION 2016-2017
À L'ÉGARD DES **PERSONNES HANDICAPÉES**



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 2015-2016	6
5. REDDITION DE COMPTES	8
6. OBSTACLES IDENTIFIÉS ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2016-2017	9
7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	11
8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION	11
9. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	11
ANNEXE I	12



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. Pour la Société, il s'agit de son septième bilan et plan d'action annuel.

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

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

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 approximativement 5 840 employés.

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

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



Loto-Québec retourne le fruit de ses activités commerciales à la société québécoise. Elle s'acquitte de sa mission en étant consciente de sa responsabilité face à la collectivité. Dans cette optique, l'entreprise s'emploie à promouvoir de saines habitudes de jeu. Son engagement social s'exprime aussi par la commandite d'événements rassembleurs sur l'ensemble du territoire québécois.

Loto-Québec met également de l'avant, depuis plusieurs années, une série de mesures visant à favoriser l'accessibilité pour les personnes handicapées et à leur permettre d'exercer leurs droits, en conformité avec la Loi. Le bilan 2015-2016 et le plan d'action 2016-2017 s'inscrivent dans cette perspective, et soulignent la volonté de maintenir les nombreuses mesures déjà en place (*voir annexe I*).

2. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Loto-Québec s'engage à assurer la participation des personnes handicapées – qu'elles fassent partie de sa clientèle, de la population, de ses partenaires ou de ses employés – à ses diverses activités par une démarche proactive visant à mettre en place et à promouvoir des pratiques qui favorisent 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 suivantes :

- Jacinthe Brodeur, directrice des projets, de la performance et de la planification à la Société des casinos du Québec ;
- Andrée Coutu, conseillère en développement organisationnel ;
- Sylvie Belleville, conseillère en communication ;
- André Bergeron, directeur corporatif de l'approvisionnement ;
- Mario Pessoa, directeur corporatif des opérations immobilières ;
- Pinou Thong, avocate ;
- Denis Savard, chef d'équipe – normes et projets, à la Direction corporative des communications interactives, graphiques et audiovisuelles.

Le responsable du groupe de travail est Philippe Lafortune, directeur corporatif du développement organisationnel.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- maintenir et poursuivre les actions mises en place dans le cadre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016 ;
- proposer des actions à la lumière des obstacles définis ;
- rendre public le plan.

Enfin, mentionnons que la personne nommée à titre de coordonnateur des services aux personnes handicapées est également Philippe Lafortune.

Ses coordonnées sont :

Philippe Lafortune
Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage
514 499-8687
philippe.lafortune@loto-quebec.com

4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016

BILAN 2015-2016¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
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 disponibles 	Tenir systématiquement compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique et social.	En continuité avec les mesures déjà en place, faciliter davantage l'accès aux lieux lors de la réalisation de travaux de réaménagement majeurs.	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Tous les nouveaux aménagements sont conformes à la réglementation prévue par le Code national du bâtiment.	Au cours de l'année 2015-2016, l'entreprise a : <ul style="list-style-type: none"> • rénové, au siège social, des toilettes destinées aux personnes à mobilité réduite ; • aménagé des postes de travail répondant aux critères d'accessibilité. 	En continu
	Faciliter l'intégration des employés de Loto-Québec ayant déclaré une incapacité.	Maintenir la liste des employés handicapés à jour.	Direction corporative de la sécurité et de la prévention	La liste est à jour.	Cette mesure est intégrée dans nos pratiques courantes.	En continu
		Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées en cas d'urgence.	Direction corporative de la sécurité et de la prévention	Le plan de mesures d'urgence est adapté et diffusé.	Cette mesure est intégrée dans nos pratiques courantes.	En continu
		Aménager, au besoin, les lieux de travail en fonction des conditions particulières des employés.	Vice-présidence corporative à l'immobilier	L'environnement de travail correspond aux besoins des employés concernés.	Cette mesure est intégrée dans nos pratiques courantes.	En continu
		Prévoir, lors d'événements spéciaux internes, les besoins des employés handicapés.	Vice-présidence corporative à la stratégie, à l'innovation et aux affaires publiques	Les événements sont accessibles aux employés handicapés.	Cette mesure est intégrée dans nos pratiques courantes.	En continu
	Encadrer les projets de réaménagement en matière d'accessibilité universelle et en assurer un meilleur suivi.	Lors de projets d'aménagement, maintenir l'utilisation des outils de standardisation des installations et de l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle.	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Les outils sont utilisés par les chargés de projet.	Cette mesure est intégrée dans nos pratiques courantes.	En continu

¹ Le plan d'action 2016-2017 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN 2015-2016¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
<p>ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web • Méconnaissance des standards d'accessibilité d'un site Web 	<p>Refondre les sites Web en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI-008-01, 02 et 03).</p>	<p>Mettre en place des mesures d'accessibilité, dont une page d'information sur l'accessibilité, démontrant les standards respectés et les mesures en place.</p>	<p>Vice-présidence corporative aux technologies de l'information</p>	<p>Les mesures d'accessibilité sont mises en place au fur et à mesure de la livraison des sites.</p>	<p>Des refontes sont en cours de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinzo ; • Casinos; • Salons de jeux ; • Bingos ; • Loteries vidéo ; • Espacejeux (2018); • Site corporatif et portail. 	<p>En cours</p>
<p>ACCESSIBILITÉ EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méconnaissance de la part des gestionnaires des efforts de Loto-Québec pour améliorer l'accessibilité en matière d'approvisionnement 	<p>Favoriser l'intégration de spécifications permettant l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les devis des appels d'offres.</p>	<p>Sensibiliser les gestionnaires requérants à la volonté de la Société d'améliorer l'accessibilité de ses équipements, de ses installations, de ses services, etc., aux personnes handicapées.</p>	<p>Direction corporative de l'approvisionnement</p>	<p>Les interventions auprès des gestionnaires requérants se font lors de chacun des appels d'offres relatifs aux projets de rénovation ou de construction afin de les sensibiliser à la volonté d'accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées.</p>	<p>Cette mesure est intégrée dans nos pratiques courantes.</p>	<p>Cette mesure fait maintenant partie des pratiques courantes.</p>
<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 	<p>Sensibiliser l'organisation à l'importance de diversifier la main-d'œuvre.</p>	<p>Mettre en place une stratégie de sensibilisation à la diversification de la main-d'œuvre en général et d'intégration des personnes handicapées en particulier.</p>	<p>Vice-présidence corporative aux ressources humaines</p>	<p>Les gestionnaires et les employés sont sensibilisés à la diversité de la main-d'œuvre.</p>	<p>Une tournée des comités de direction des différentes unités d'affaires et corporatives a été amorcée pour valoriser le programme de diversité de la main-d'œuvre, qui comprend l'intégration des personnes handicapées.</p>	<p>En cours</p>

¹ Le plan d'action 2016-2017 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN 2015-2016¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Produire et déployer un plan de communication.	Vice-présidence corporative à la stratégie, à l'innovation et aux affaires publiques	Les activités prévues au plan ont eu lieu.	Il y a un léger retard dans le déploiement des communications prévues au plan ; celles-ci seront réalisées au cours du printemps 2016. Une manchette démontrant le succès de l'intégration d'un employé de Loto-Québec ayant une incapacité visuelle a été publiée sur l'intranet.	Printemps 2016
SUIVI DU PLAN D'ACTION	Publier le plan d'action 2015-2016.	Suivre l'avancement du plan d'action.	Comité de travail	Le plan d'action est disponible sur le site Web et l'intranet.	Le plan d'action est diffusé sur le site Web et l'intranet.	Juillet 2016
	Assurer la mise en œuvre du plan d'action.	Suivre l'avancement du plan d'action.	Comité de travail	Trois rencontres du comité de travail ont eu lieu.	Cette mesure est intégrée à nos pratiques courantes.	Mars 2016

¹ Le plan d'action 2016-2017 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 offerts au public pour les personnes handicapées

Pour l'exercice 2015-2016, aucune plainte d'une personne handicapée relative à l'accès aux lieux, à l'information et aux services offerts n'a été acheminée aux Affaires juridiques.

6. OBSTACLES IDENTIFIÉS ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2016-2017

PLAN D'ACTION 2016-2017²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
<p>ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION DU DOCUMENT</p> <p>Manque d'accessibilité de certains sites Web :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'information sur les mesures d'accessibilité mises en place par Loto-Québec 	<p>Refondre les sites en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI-008-01).</p> <p>En plus de publier son plan d'action annuellement, la Société veut mieux informer sa clientèle des actions mises en place.</p>	<p>Mettre en place les mesures d'accessibilité.</p> <p>Ajouter une page décrivant les actions et ressources en matière d'accessibilité dans le site Web corporatif de la Société.</p> <p>Faire une campagne, dans les médias sociaux ou le blogue de la Société, démontrant l'importance des mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec.</p>	<p>Vice-présidence corporative aux technologies de l'information</p>	<p>En cours d'année financière</p>	<p>Les mesures d'accessibilité ont été mises en place pour les sites Web suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinzo ; • Casinos ; • Salons de jeux ; • Bingos ; • Loteries vidéo ; • Espacejeux (2018) ; • Site corporatif et portail. <p>La page Web a été ajoutée dans le site corporatif.</p> <p>La campagne a été déployée dans les médias sociaux ou dans le blogue de Loto-Québec.</p>
<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 	<p>Sensibiliser l'organisation à l'importance de diversifier la main-d'œuvre.</p>	<p>Continuer les activités de communication et de sensibilisation à la diversification de la main-d'œuvre en général et d'intégration des personnes handicapées en particulier.</p>	<p>Vice-présidence corporative aux ressources humaines et Vice-présidence corporative à la stratégie, à l'innovation et aux affaires publiques</p>	<p>Mars 2017</p>	<p>Les activités ont eu lieu comme prévu.</p>

² Le plan d'action 2016-2017 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION 2016-2017²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
<p>ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méconnaissance de la part de la clientèle des services offerts aux personnes handicapées pour faciliter l'accès aux produits et aux activités 	<p>Faciliter l'accès des personnes handicapées à l'offre de divertissement de Loto-Québec en prévoyant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un service à la clientèle adapté à leurs besoins; • une accessibilité aux produits et aux autres activités dans les établissements de la Société. 	<p>Répertorier les mesures déjà en place au sein des établissements qui favorisent l'accessibilité en matière de service à la clientèle.</p> <p>Réaliser une évaluation de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite à l'offre de divertissement de Loto-Québec.</p> <p><i>Une tournée des établissements de la Société sera réalisée avec des employés handicapés afin d'établir les mesures complémentaires à mettre en place pour favoriser davantage l'accessibilité pour la clientèle à mobilité réduite.</i></p>	<p>Société des casinos du Québec (SCQ)</p> <p>Société des établissements de jeux du Québec (SEJQ)</p> <p>Présidence des opérations – Loteries (POL)</p>	<p>Mars 2017</p>	<p>Un inventaire des pratiques et mesures déjà en place a été réalisé (pratiques et mesures courantes au sein de la SCQ, de la SEJQ et de la POL).</p> <p>À la suite d'une tournée des divers établissements, des améliorations potentielles ont été ciblées. Un plan d'action a été élaboré afin d'apporter les améliorations jugées pertinentes.</p>
<p>SUIVI DU PLAN D'ACTION</p>	<p>Publier le plan d'action 2016-2017.</p>	<p>Suivre l'avancement du plan d'action.</p>	<p>Comité de travail</p>	<p>Mars 2017</p>	<p>Le plan d'action est disponible sur le site Web et l'intranet.</p>
	<p>Assurer la mise en œuvre du plan d'action.</p>	<p>Suivre l'avancement du plan d'action.</p>	<p>Comité de travail</p>	<p>Mars 2017</p>	<p>Deux rencontres du comité de travail ont eu lieu.</p>

² Le plan d'action 2016-2017 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 21 juin 2016 par le conseil de direction de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation dans la section Centre de documentation. 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 POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION

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

Marie-Lou Bélisle-Denis
Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage
514 285-2929, poste 120-4188
mari-lou.belisle-denis@loto-quebec.com

Annexe I - MESURES DÉJÀ EN PLACE

PRATIQUES COURANTES	
<p>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX</p>	<p>Tous les édifices sont accessibles aux personnes handicapées grâce :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à des rampes d'accès ; • à des places de stationnement réservées ; • à des fauteuils roulants ; • à des ouvre-portes sur plusieurs portes extérieures principales de même que dans certains espaces de bureaux ; • 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 (évaluations et adaptations faites en continu) ; • 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 poignées de porte en bec-de-cane et des micro-ondes surbaissés ; • à la prise en compte des besoins des employés handicapés lors de la planification d'événements internes. <p>Kéroul inclut les casinos de Montréal, du Lac-Leamy et de Charlevoix ainsi que le Salon de jeux de Trois-Rivières dans son guide touristique <i>La Route Accessible</i>.</p>
<p>SÉCURITÉ</p>	<p>La liste des employés handicapés est mise à jour au minimum sur une base trimestrielle. Le plan de mesures d'urgence est révisé et diffusé annuellement.</p>
<p>ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS</p>	<p>Web Au fil de la refonte des sites Web, leur accessibilité est améliorée. Plusieurs exigences des standards gouvernementaux sont en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les menus de navigation sont accessibles aux navigateurs utilisés par les personnes non voyantes ; • Le contenu est ordonné de façon à ce qu'il puisse être parcouru correctement ; • Le texte peut être grossi ; • Lorsque requis, des textes de remplacement aux images sont proposés ; • Les résultats des tirages sont offerts sous forme de textes. <p>Atlas (site intranet de Loto-Québec) Certaines mesures sont déjà en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents sont accessibles ; • La revue de presse est en format PDF et les communiqués sont accessibles à partir du site Web de Loto-Québec ; • Le standard d'accessibilité établi par Loto-Québec, inspiré de celui du Gouvernement du Québec (SGQRI-008-01), est en place.

PRATIQUES COURANTES

<p>APPROVISIONNEMENT</p>	<p>Depuis 1996, la Direction corporative de l’approvisionnement négocie les contrats de gré à gré avec les entreprises de travail adapté. Un article est prévu dans la politique d’approvisionnement de Loto-Québec pour permettre à la Société d’octroyer de gré à gré des contrats aux centres de travail adapté.</p> <p>En 2015-2016, Loto-Québec a attribué sept contrats (entretien ménager, recyclage, impression et fabrication de matériel publicitaire) à cinq centres de travail adapté, pour un montant de 473 K\$.</p> <p>Pour les appels d’offres liés aux projets de la Vice-présidence corporative à l’immobilier, les documents incluent maintenant des spécifications concernant l’accessibilité.</p>
<p>ENGAGEMENT SOCIÉTAL</p>	<p>Du côté du sport amateur, Loto-Québec a élaboré une politique visant à stimuler la pratique sportive chez les athlètes ayant un handicap et à promouvoir une image dynamique de ces personnes. Loto-Québec réalise ses objectifs de soutien aux athlètes handicapés en fournissant une commandite au Défi sportif AlterGo et aux Olympiques spéciaux Québec, et en remettant des bourses à des athlètes dans le cadre de son partenariat avec la Fondation de l’athlète d’excellence du Québec (FAEQ). Au cours de l’année 2015-2016, Loto-Québec a soutenu directement 16 athlètes, qui ont chacun reçu une bourse de l’entreprise dans le cadre du partenariat avec la FAEQ.</p>
<p>RESSOURCE HUMAINES</p>	<p>Depuis 1995, des stages rémunérés de 12 semaines et des bourses sont offerts à des étudiants handicapés de niveaux collégial et universitaire; le nombre d’étudiants prévu pour 2016-2017 est de 9.</p> <p>Le formulaire d’auto-identification est disponible en ligne pour les candidats dans la section Carrières.</p> <p>Loto-Québec est membre du Comité d’adaptation de la main-d’œuvre (CAMO).</p> <p>Lors des entrevues, de l’aide est fournie aux personnes handicapées selon leurs besoins.</p>



BILAN 2015-2016 ET PLAN D'ACTION 2016-2017 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Juin 2016

