

Bilan 2023-2024

du plan d'action 2022-2024
à l'égard des personnes
en situation de handicap



Loto
Québec



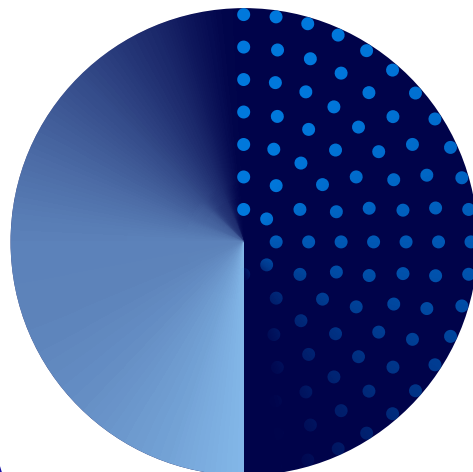
Table des matières

Citation	3
Reddition de comptes	4
Faits saillants	5
Bilan des mesures 2023-2024	6
Premier pilier : les talents	6
Obstacle 1 : Méconnaissance, de la part du personnel, des façons de contribuer à bâtir un environnement plus inclusif	6
Obstacle 2 : Nécessité d'adapter les pratiques au travail en mode hybride	10
Obstacle 3 : Manque de coordination des interventions liées à la sécurité physique du personnel	10
Obstacle 4 : Difficulté à se renouveler lors de la rédaction du plan d'action	11
Mesures réalisées, mais non prévues dans le plan d'action précédent (nouvelles mesures)	12
Obstacle : Manque d'accessibilité aux personnes en situation de handicap des postes et des outils de travail	12
Obstacle : Manque de sensibilisation du personnel en ce qui a trait aux obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap dans leur quotidien	13
Deuxième pilier : la clientèle	13
Obstacle 5 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, des mesures d'accessibilité aux lieux	13
Obstacle 6 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, en matière d'accessibilité aux sites Web et d'accès à l'information	15
Obstacle 7 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, de l'accessibilité à l'offre de divertissement	16
Troisième pilier : la communauté	17
Obstacle 8 : Sous-représentation des personnes en situation de handicap sur le marché du travail	17
Obstacle 9 : Manque de visibilité des efforts de Loto-Québec en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	17
Obstacle 10 : Manque de soutien aux organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap	18
Annexe 1 : mesures en continu	19
Annexe 2 : mesures en place	25

Citation

Quelle expérience! En plus de faciliter la compréhension de la réalité des personnes ayant une limitation fonctionnelle, cette activité m'a avant tout outillé pour être un meilleur allié. De simples gestes, posés adéquatement et au bon moment, peuvent soutenir une personne en situation de handicap dans ses activités quotidiennes.

Sylvain Carrier, vice-président corporatif - Talent et culture, lors de sa participation à une activité de sensibilisation organisée en collaboration avec l'organisme AlterGo



Reddition de comptes

Accès des personnes en situation de handicap aux documents et aux services publics

Pour l'exercice 2023-2024, aucune plainte formelle d'une personne en situation de handicap relativement à l'accès aux lieux, à l'information ou aux services offerts n'a été acheminée à la Direction corporative des affaires juridiques.

Certains commentaires ont toutefois été traités par le service à la clientèle dans les établissements de jeux, et ce, à la satisfaction des clients et des clientes. Le personnel du service à la clientèle est également disposé à offrir une assistance aux personnes qui en font la demande.



Faits saillants

Faits saillants	Date	Détails
Remise de bourses à des athlètes en situation de handicap	Mai 2023	Le Programme de bourses Loto-Québec reconnaît les accomplissements d'athlètes ayant une limitation physique ou sensorielle. Au cours de l'exercice financier 2023-2024, 14 récipiendaires se sont partagé un total de 41 000 \$ en bourses.
Occasion de bénévolat auprès d'AlterGo	Avril 2023	Depuis plusieurs années, Loto-Québec invite ses équipes à s'impliquer comme bénévoles dans le Défi sportif AlterGo.
Parcours AlterGo en milieu de travail	Janvier 2024	Plusieurs membres du personnel du siège social ont eu la chance d'expérimenter des situations de la vie quotidienne de personnes ayant une limitation fonctionnelle.
Enregistrement d'un balado sur la réalité des personnes en situation de handicap	Janvier 2024	Faciliter le quotidien de certaines personnes peut être profitable au plus grand nombre. C'est pourquoi il est important de faire de la sensibilisation au sujet de l'accessibilité universelle.
Formation avec Kéroul sur l'accessibilité universelle	Mars 2024	La formation <i>Accessibilité 360</i> a été élaborée en partenariat avec Kéroul. Elle est destinée aux gestionnaires et aux professionnels des secteurs de l'immobilier, de la sécurité, du service à la clientèle et des ressources humaines de nos établissements de jeux.
Capsule de sensibilisation obligatoire sur les biais inconscients pour l'ensemble du personnel	Juin 2023	Nous avons tous et toutes des biais inconscients. C'est pourquoi il est important d'en prendre conscience. Il s'agit d'une responsabilité partagée, qui génère de grands changements positifs pour tout le monde.
Refonte du comité consultatif en matière de diversité et d'inclusion	Octobre 2023	La vocation de ce comité est d'échanger des idées et de faire des recommandations afin de promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de l'organisation. S'y impliquer, c'est avant tout agir en tant que personne alliée.
Présence de la conseillère en diversité et en inclusion aux Rendez-vous des gestionnaires et des employés	Janvier 2024	Cet événement est l'occasion d'expliquer à l'ensemble du personnel que l'équité, la diversité et l'inclusion, c'est une responsabilité partagée.
Milieu de travail sain, engageant et inclusif à titre d'orientation dans le plan stratégique 2023-2026	Avril 2023	La réalisation de nos ambitions repose d'abord et avant tout sur nos équipes. C'est pourquoi il est important de leur offrir un environnement de travail inclusif.

Bilan des mesures 2023-2024

Puisque notre plan d'action précédent s'échelonnait sur deux ans, toutes les mesures du Bilan du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap 2022-2023 et du plan d'action 2022-2024 dont l'échéance était en 2022-2023 ne figureront pas dans le bilan actuel 2023-2024, sauf si elles avaient le statut « en cours ». Ainsi, certains obstacles et objectifs seront absents de ce présent document.

Toutes les mesures du Bilan du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap 2022-2023 et du plan d'action 2022-2024 qui y figurent avec le statut « réalisé et en continu » et « en continu » seront désormais répertoriées dans l'annexe 1 de ce présent bilan et du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap 2024-2025.

Premier pilier : les talents

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

Objectif 1.1 : Poursuivre la sensibilisation de tout le personnel de l'organisation à la diversité et à l'inclusion

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Mettre à jour le plan de communication interne visant à promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de l'organisation	Mise à jour du plan de communication interne	Mars 2024	Réalisé Mars 2024 Le plan de communication interne a été mis à jour (en janvier 2024) et approuvé par la direction (en avril 2024).
	Ajout d'une nouvelle page consacrée à la diversité et à l'inclusion sur l'intranet	Mars 2024	En cours Prévision : septembre 2024 Une réflexion a été menée et des décisions ont été prises. Il ne reste qu'à apporter les modifications requises et à rendre la nouvelle page accessible. Les différentes ressources qui concernent l'EDI (engagement, diversité et inclusion) seront maintenant regroupées et facilement joignables selon les besoins : sensibilisation, formation, visionnement des balados, etc.

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Diffuser du contenu informatif portant sur la réalité des personnes en situation de handicap	Diffusion de contenus intéressants sur une base courante	Mars 2024	En continu ¹ Plusieurs contenus ont été diffusés, dont : - une manchette sur AlterGo ; - un jeu-questionnaire sur le canal casino ; - une manchette sur la campagne d'auto-identification.
Sensibiliser le personnel aux biais inconscients	Production et diffusion d'une capsule de sensibilisation aux biais inconscients	Mars 2024	Réalisé et en continu La capsule de sensibilisation a été mise à la disposition de l'ensemble du personnel en juin 2023. Son visionnement est obligatoire. La capsule a été ajoutée aux formations obligatoires du parcours d'accueil des nouvelles ressources. Indicateurs disponibles : - Extraction de la liste du personnel ayant visionné au complet la capsule (envoi de la liste aux directions pour un suivi) - Système de gestion des données internes indiquant au supérieur immédiat si une formation obligatoire a été suivie ou non
Lancer un balado interne sur le thème de la diversité et de l'inclusion	Diffusion de nouveaux épisodes du balado portant sur la réalité des personnes en situation de handicap	Mars 2024	Réalisé Enregistrement réalisé en janvier 2024 en collaboration avec AlterGo et diffusé en juin 2024 à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées
Vivre une expérience immersive visant à comprendre des situations du quotidien de personnes ayant une limitation visuelle ou motrice	Nombre de personnes ayant participé à l'activité Nombre de vues sur l'intranet de Loto-Québec Nombre de vues sur le compte LinkedIn de Loto-Québec	S. O.	Réalisé, mais non prévu dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure) Janvier 2024 Expérimentation de trois parcours distincts en collaboration avec AlterGo

¹ Les mesures « En continu » seront désormais répertoriées dans l'annexe 1 du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap.

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Créer des occasions pour permettre aux membres du personnel de s'impliquer dans la communauté	Proposition aux membres du personnel de nouvelles occasions de s'impliquer dans la communauté	Mars 2024	Réalisé et en continu Novembre 2023 Lancement de l'initiative Employés de cœur qui permet aux membres du personnel de faire du bénévolat d'entreprise. Loto-Québec est la première société d'État à offrir une telle activité, qui s'inscrit dans le programme <i>On gagne à redonner</i> . Un crédit d'heures annuel correspondant à une journée de travail par année par personne est accordé. Les gestionnaires sont invités à prendre part à cette activité de bénévolat avec leur équipe pour renforcer les liens qui les unissent.
Stimuler l'engagement du personnel quant à la responsabilité commune que représente l'EDI en organisation	Présence de la conseillère en développement organisationnel, en diversité et en inclusion au panel des experts afin de discuter de l'importance de la place de l'EDI dans la culture organisationnelle de Loto-Québec	S. O.	Réalisé, mais non prévu dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure) Janvier 2024 Rendez-vous des gestionnaires Février 2024 Rendez-vous des employés

Objectif 1.2 : Accroître les connaissances de l'ensemble du personnel de l'organisation quant aux besoins des personnes en situation de handicap

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Mieux outiller le groupe de travail responsable du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap	Transmission des nouveaux outils produits par l'OPHQ (Office des personnes handicapées du Québec) aux membres du groupe de travail	Mars 2023	En continu Des outils, tels que le cyberbulletin <i>Express-O</i> , ont été transmis aux membres du groupe de travail.

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Évaluer les besoins de formation des équipes de service à la clientèle en matière d'accessibilité et d'inclusion	Prise de besoins auprès des équipes concernées	Mars 2024	<p>Réalisé Juin 2023</p> <p>Les besoins de formations en service à la clientèle ne sont pas ressortis comme une priorité de l'exercice annuel de collecte des besoins en développement de talents et en formations auprès de l'ensemble du personnel. Le besoin sera réévalué de manière continue dans les prochains exercices annuels.</p>
Identifier des mécanismes permettant de prévoir les besoins en matière d'accessibilité	Tenue de rencontres avec les secteurs pertinents	Mars 2024	<p>Réalisé Mars 2024</p> <p>Des rencontres avec les équipes de l'approvisionnement, de l'immobilier, des communications, du marketing et des ressources humaines ont été tenues.</p> <p>Des mécanismes ont été identifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Immobilier : conformité des bâtiments et codes de la Régie du bâtiment du Québec. - Recrutement en casino : questionnaire médical soumis au cours du processus de sélection qui confirme ou non l'aptitude à travailler ou qui stipule les accommodements qui seront nécessaires s'il y a lieu. Il s'agit donc d'une démarche plus personnelle avec nos candidats et nos candidates. - Recrutement au siège social : possibilité d'indiquer les demandes et besoins d'accommodement via une section du site Carrières. - Communications : une section Accessibilité est disponible sur notre Intranet et les demandes sont envoyées par courriel. - Approvisionnement : mécanismes normalement prévus par les requérants et les requérantes dans la rédaction des devis. - Marketing : recommandations en matière d'accessibilité faites par l'équipe des ressources humaines.

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Rédiger un aide-mémoire présentant les points majeurs de l'article 61.3 concernant l'approvisionnement accessible de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> et le transmettre aux équipes responsables de l'approvisionnement	Rédaction et diffusion de l'aide-mémoire	Mars 2024	En cours Mars 2024 L'aide-mémoire a été rédigé, il est présentement en révision pour approbation. Sa transmission est prévue pour l'été 2024.

Obstacle 2 : Nécessité d'adapter les pratiques au travail en mode hybride

Réalisé en mars 2023 et en continu (va apparaître dans l'annexe des mesures en continu)

Obstacle 3 : Manque de coordination des interventions liées à la sécurité physique du personnel

Objectif 3.1 : Assurer la sécurité physique des membres du personnel ayant déclaré une incapacité			
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Évaluer la possibilité de mettre en place un système d'accompagnement pour les membres du personnel ayant déclaré une incapacité	Prise d'une décision quant à la pertinence de mettre en place un tel système	Mars 2024	Réalisé Janvier 2024 Une décision a été prise de ne pas aller de l'avant avec un tel système et de gérer les potentielles demandes au cas par cas puisqu'il n'y a pas eu de demande en ce sens jusqu'à présent.

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Connaître l'emplacement physique des membres du personnel ayant déclaré une incapacité afin de faciliter leur évacuation en cas d'urgence	Maintien d'une liste à jour des emplacements réservés aux membres du personnel ayant déclaré une incapacité	Mars 2024	Abandonné Janvier 2024 En raison de la mobilité des membres du personnel dans les espaces de travail, il est impossible de maintenir une telle liste à jour. Les processus d'urgence ont été révisés. Les responsables d'étage sont tenus d'effectuer une ronde de l'étage afin de s'assurer que toute personne ayant besoin d'assistance peut en recevoir selon la situation.
S'assurer que l'ensemble du personnel connaît les mesures de sécurité en cas d'évacuation	Rappel annuel : visionnement obligatoire de la capsule sur la sécurité en cas d'évacuation	S. O.	En continu, mais non prévu dans le plan précédent Campagne annuelle de rappel des mesures de sécurité en cas d'évacuation

Obstacle 4 : Difficulté à se renouveler lors de la rédaction du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap

Objectif 4.1 : Faciliter l'innovation lors de la rédaction du plan d'action

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Développer un réseau de contacts externes et maximiser les partenariats	Identification de nouveaux contacts à établir et d'initiatives à saisir avec les partenaires actuels	Mars 2024	Réalisé et en continu Continuation de la mise sur pied de contacts entre l'équipe d'acquisition de talents et divers organismes en employabilité qui accompagnent des personnes en situation de handicap pour favoriser leur embauche. Réalisation de nouvelles initiatives avec des partenaires actuels, notamment AlterGo, pour la tenue d'activités de sensibilisation dans les établissements de Loto-Québec. Élargissement du réseau de contacts de conseillers et de conseillères en équité, en diversité et en inclusion afin d'échanger sur les bonnes pratiques à mettre en place et de réfléchir à nos enjeux respectifs. Participation à des forums et à des formations professionnelles afin d'élargir le réseau de contacts (ex. : Devenir une organisation neuro-inclusive par Nüense, mars 2024).

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Permettre à la clientèle de transmettre ses commentaires concernant l'accessibilité à l'offre de divertissement et aux lieux	Ajout d'au moins une question dans le sondage à l'intention de la clientèle sur les obstacles rencontrés lors de sa visite	Mars 2024	Réalisé Janvier 2024 La question a été ajoutée au sondage à l'été 2023, mais en raison d'un contexte de grève, la conduite du sondage a été reportée à 2024-2025. Cet exercice est prévu tous les trois ans, il s'agit donc d'une mesure qui se fera en continu pour les plans d'action futurs.

Mesures réalisées, mais non prévues dans le plan d'action précédent (nouvelles mesures)

Voici des mesures réalisées, mais qui ne s'inscrivaient pas dans les obstacles mentionnés dans le plan d'action 2022-2024.

Obstacle : Manque d'accessibilité aux personnes en situation de handicap des postes et des outils de travail

Objectif : Permettre l'autonomie des personnes en situation de handicap dans l'utilisation de leurs outils de travail			
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Offrir une formation adaptée à des besoins spécifiques afin de permettre aux membres du personnel ayant un handicap (une limitation fonctionnelle) d'effectuer leurs tâches de manière autonome	Délivrance de la formation Formation d'une tierce personne en soutien au membre du personnel concerné par la formation	S. O.	Réalisé Novembre 2023 Offre d'une formation sur mesure en collaboration avec un fournisseur de logiciel utilisé à Loto-Québec à un employé ayant un handicap visuel. En raison de l'évolution des systèmes, cette formation a permis à l'employé de conserver son autonomie à la suite des changements survenus dans la manière d'utiliser le logiciel. Une autre employée a également été formée afin que l'employé concerné par la mesure puisse avoir du soutien ultérieurement.

Obstacle : Manque de sensibilisation du personnel en ce qui a trait aux obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap dans leur quotidien

Objectif : Favoriser la considération des besoins en accessibilité et en bien-être des personnes en situation de handicap dans les projets immobiliers

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Sensibiliser diverses parties prenantes à l'accessibilité et au bien-être des personnes en situation de handicap dans les établissements de Loto-Québec	Nombre de parties prenantes ayant participé à la formation portant sur l'accessibilité, l'équité, le confort, la vue et l'insonorisation donnée par Kéroul	S. O.	Réalisé Mars 2024 Cette mesure a été mise en place dans l'exercice de certification de BOMA BEST quant à la section concernant le bien-être. Cette mesure a été menée par la Direction principale de l'immobilier, des valeurs et des technologies.

Deuxième pilier : la clientèle

Obstacle 5 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, des mesures d'accessibilité aux lieux

Objectif 5.1 : Assurer la diffusion de l'information relative à l'accessibilité aux lieux

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Ajuster l'information en lien avec l'accessibilité aux lieux sur les sites Web de l'organisation de façon à faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux établissements de jeux ainsi qu'aux centres de paiement aux gagnants	Ajustement de l'information sur les sites Web	Mars 2024	En continu Réalisé - Site des loteries : les informations sur l'accessibilité ont été déplacées dans la page Réclamer un lot, y compris pour chacun des centres de réclamation. Auparavant, ça se trouvait dans la page Nous joindre. En cours - Équipe de stratèges en attente d'une décision sur la réassignation des différents sites Web de Loto-Québec (siège social) - Projet de refonte pour la page Renseignements, dont une section porte sur l'accessibilité des établissements (sites des casinos et des établissements de jeux)

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Apporter les ajustements nécessaires dans l'affichage qui facilite les déplacements au siège social durant les travaux de rénovation majeurs	Ajustement de l'affichage	Mars 2024	<p>En continu</p> <p>Le personnel est tenu informé de l'avancée des travaux et des effets de ceux-ci sur les espaces de travail via des publications sur l'intranet, ce qui leur permet de planifier leur présence en établissement.</p> <p>Des affiches sont également disposées dans tout le siège social pour prévenir le personnel des zones qui sont ou seront affectées.</p>
Identifier des occasions d'amélioration de l'accessibilité chez les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Ajout de questions sur l'accessibilité aux lieux dans le sondage annuel de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Mars 2024	<p>Reporté</p> <p>Actualisation des destinataires du sondage annuel. Le processus sera relancé en septembre 2024 pour la clientèle du Kinzo uniquement. Des questions sur l'accessibilité et l'expérience client des personnes en situation de handicap seront ajoutées.</p> <p>La conduite du sondage auprès de la clientèle des loteries vidéo fait l'objet d'une réflexion.</p>
Prévoir une tournée des établissements détenus par Loto-Québec pour vérifier l'accessibilité aux lieux	Élaboration d'un calendrier pour la tournée des établissements	Mars 2024	<p>Réalisé</p> <p>Kéroul a commencé la tournée des casinos et des salons de jeux détenus par Loto-Québec en janvier 2024. La tournée et la remise des rapports s'échelonnent jusqu'en juillet 2025.</p> <p>L'ajout du siège social à la tournée dépendra de l'avancée des travaux dont l'échéance est prévue pour décembre 2024.</p>

Obstacle 6 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, en matière d'accessibilité aux sites Web et d'accès à l'information

Objectif 6.1 : Tenir les sites Web à jour afin qu'ils répondent aux exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) et s'assurer que les sites non accessibles tiennent compte de ce standard lors des refontes

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web	Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	Mars 2024	En continu (lors de la refonte de sites Web ou de la création de nouveaux sites)
Faire évoluer les sites Web en conformité avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)	Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	Mars 2024	En continu (lors de la refonte de sites Web ou de la création de nouveaux sites)
Tirer profit de la synergie des organisations qui font partie du ROQAN ¹ et de leurs meilleures pratiques	Maintien de la participation au ROQAN lors de la reprise des rencontres	Mars 2024	En continu Une rencontre a lieu tous les trois mois.
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap en format RTF	Production et diffusion du plan d'action en format RTF	Mars 2024	Réalisé

¹ROQAN : Regroupement des organisations québécoises pour l'accessibilité numérique

Obstacle 7 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, de l'accessibilité à l'offre de divertissement

Objectif 7.1 : Faciliter l'accès des parties prenantes à l'offre de divertissement			
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Sensibiliser les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux à l'accessibilité à l'offre de divertissement	Production de capsules et de formations pour les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Mars 2024	Reporté En raison de la mise en place d'une nouvelle plateforme de formation ainsi que de nouvelles formations adaptées pour les détaillants et les partenaires des établissements de jeux, cette mesure sera reconduite dans le plan d'action 2024-2025.
Réaliser une vidéo présentant une visite virtuelle des établissements de jeux	Mise en production de la vidéo	Mars 2024	Reporté En raison d'autres projets en cours (réalité virtuelle entre autres), cette mesure est reportée à un plan d'action ultérieur selon la capacité de l'organisation. Une nouvelle mesure concernant l'évaluation de sa faisabilité est cependant ajoutée dans le plan d'action 2024-2025.
Évaluer la possibilité d'avoir recours à un interprète en langue des signes pour le gala <i>Célébration</i>	Prise d'une décision quant au recours à un tel interprète pour le gala <i>Célébration</i>	Janvier 2024	Réalisé Janvier 2024 Le recours à un ou une interprète pour le gala <i>Célébration</i> n'est pas possible pour des raisons techniques (diffusion en direct, complexité des méthodes d'enregistrement, nombreux déplacements, etc.).
Abaisser la hauteur des appareils de loterie vidéo afin d'en faciliter l'utilisation par des personnes en situation de handicap chez des détaillants (bars)	Suivi du taux d'utilisation des appareils abaissés Analyse des commentaires de la clientèle obtenus par les détaillants	Janvier 2024	En cours, mais non prévu dans le plan d'action précédent Projet pilote entamé en janvier 2024, pour une durée de deux ans. Les nouvelles bases (100) ont été achetées. L'installation de celles-ci a débuté en janvier 2024 et se poursuivra graduellement.

Troisième pilier : la communauté

Obstacle 8 : Sous-représentation des personnes en situation de handicap sur le marché du travail

Objectif 8.1 : Faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap sur le marché du travail et leur maintien en emploi			
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Favoriser l'accessibilité au travail des personnes en situation de handicap (embauche et maintien en emploi)	Tenue de rencontres avec les membres de l'équipe de l'acquisition de talents afin qu'ils soient mieux en mesure d'accompagner les gestionnaires lors de l'embauche d'une personne en situation de handicap	Mars 2024	En continu En 2023-2024, 10 rencontres portant sur des enjeux liés à l'inclusivité des pratiques de recrutement et de maintien en emploi ont eu lieu.

Obstacle 9 : Manque de visibilité des efforts de Loto-Québec en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

Objectif 9.1 : Assurer une visibilité accrue des actions de l'organisation en matière d'équité, de diversité et d'inclusion			
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap sur l'intranet et sur le site de l'organisation	Diffusion du plan d'action sur l'intranet et sur le site de l'organisation	Été 2023	Réalisé Août 2023

Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Faire évoluer l'identité visuelle de la démarche d'équité, de diversité et d'inclusion de l'organisation de façon à ce qu'elle soit cohérente avec la nouvelle image de marque	Évolution de l'identité visuelle de la démarche d'équité, de diversité et d'inclusion de l'organisation et utilisation de cette identité dans les communications internes et externes	Mars 2024	Reporté L'identité visuelle sera revue prochainement à la suite d'un exercice du comité consultatif interne en matière de diversité et d'inclusion ainsi que du renouvellement actuel de l'identité de marque de Loto-Québec.

Obstacle 10 : Manque de soutien aux organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap

Objectif 10.1 : Soutenir les organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap			
Mesures et ressources	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner
Continuer de faire rayonner le partenariat de Loto-Québec avec la Fondation Les Petits Rois	Saisie des occasions de faire rayonner le partenariat à l'externe	Mars 2024	En continu En juin 2023, en compagnie de Vânia Aguiar, présidente et fondatrice de la Fondation Les Petits Rois, nous avons invité Radio-Canada à venir visiter l'un des trois plateaux en activité dans nos établissements. L'entrevue réalisée a obtenu une très belle visibilité.
Promouvoir la campagne des Impatients, organisme qui vient en aide aux personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale par le biais de l'expression artistique	S. O.	S. O.	Réalisé, mais non prévu dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure) Février 2023 et février 2024 Prêt de 33 grands panneaux publicitaires de Loto-Québec à l'organisme pour qu'il puisse y afficher des messages invitant les Québécois et les Québécoises à se parler d'amour. 14 février Invitation aux membres du personnel à faire une pause et à communiquer un message d'amour au siège social. Remise de t-shirts à l'image de l'organisme (2023) et offre de biscuits chinois (2024).

Annexe 1 : mesures en continu

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

Premier pilier : les talents

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Deuxième pilier : la clientèle

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

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

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

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

Troisième pilier : la communauté

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

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

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

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

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

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

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

Annexe 2 : mesures en place

Accessibilité aux lieux	<p>Tous les édifices sont accessibles aux personnes en situation de handicap grâce à la présence :</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 membres du personnel 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. <p>Les 4 casinos du Québec (Montréal, Lac-Leamy, Mont-Tremblant et Charlevoix) figurent dans la base de données de plus de 1 700 entreprises touristiques évaluées par Kéroul et certifiées « totalement ou partiellement accessibles ».</p> <p>Kéroul mentionne par ailleurs que le Salon de jeux de Trois-Rivières est un bâtiment totalement accessible.</p> <p>Lors de travaux de réaménagement majeurs, l'amélioration de l'accessibilité est toujours visée, notamment grâce à l'utilisation du document de standardisation des installations et de l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle.</p>
Approvisionnement	<p>Loto-Québec applique l'article 61.3 concernant l'approvisionnement accessible de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>. Les processus d'achat ou de location de l'organisation tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.</p>
Responsabilité sociale	<p>Loto-Québec a élaboré une politique visant à stimuler la pratique du sport chez les personnes en situation de handicap et à promouvoir une image dynamique de celles-ci. Trois partenariats lui permettent de réaliser ses objectifs de soutien aux athlètes ayant un handicap (Défi sportif AlterGo, la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec et Olympiques spéciaux Québec).</p> <p>L'organisation déploie également des efforts pour sensibiliser ses partenaires et réduire les obstacles à la participation des personnes en situation de handicap aux événements qu'elle commandite.</p> <p>Publicité</p> <ul style="list-style-type: none">• Sous-titrage dans les publicités• Texte descriptif sur les images des publicités en ligne• Représentativité de la diversité dans les publicités

Ressources humaines

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gala Célébration

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

Autres mesures

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

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

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

Loteries

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

- **Jeux à tirage :**
 - Augmentation de la taille de la police pour une meilleure lisibilité de l'information au verso des fiches de sélection.

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

