

Bilan 2025-2026

et mise à jour du plan d'action
à l'égard des personnes en situation
de handicap de Loto-Québec 2025-2027



Loto
Québec

Table des matières

Lien vers le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de Loto-Québec 2025-2027	3
Citations	3
Faits saillants	4
Reddition de comptes	5
Bilan des mesures 2025-2026	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 : Manque de coordination des interventions liées à la sécurité physique du personnel	12
Obstacle 3 : Difficulté à augmenter la proportion de personnes en situation de handicap dans l'ensemble du personnel	13
Obstacle 4 : Disparité dans l'expérience de travail des personnes en situation de handicap attribuable aux difficultés liées à l'accessibilité des outils utilisés et des lieux	16
Obstacle 5 : Complexité à opérationnaliser le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de manière transversale et à susciter l'engagement soutenu des parties prenantes	18
Deuxième pilier : la clientèle	19
Obstacle 6 : Méconnaissance, de la part du personnel en établissement, des réalités vécues par la clientèle en situation de handicap	19
Obstacle 7 : Variations dans l'expérience de la clientèle attribuables à des enjeux d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap	20
Obstacle 8 : Enjeux d'accessibilité nuisant à la navigation autonome de la clientèle en situation de handicap sur nos sites Web et applications mobiles	24
Obstacle 9 : Absence d'offre de jeux en ligne accessible à notre clientèle en situation de handicap	26
Obstacle 10 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, de l'accessibilité aux lieux	27
Obstacle 11 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, en matière d'accessibilité aux sites Web et d'accès à l'information	30
Troisième pilier : la communauté	31
Obstacle 12 : Sous-représentation des personnes en situation de handicap sur le marché du travail	31
Obstacle 13 : Manque de visibilité des efforts de Loto-Québec en matière d'équité, de diversité et d'inclusion ...	32
Obstacle 14 : Manque de soutien aux organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap	33
Obstacle 15 : Manque de visibilité des personnes en situation de handicap dans l'univers public	34
Adoption et diffusion du bilan 2025-2026 et de la mise à jour du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de Loto-Québec 2025-2027	35
Mise en œuvre du plan d'action	35
Coordonnées d'une représentante de l'organisation	35
Annexe 1 : mesures en place	36

Lien vers le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de Loto-Québec 2025-2027

Le plan d'action couvrant une période de deux ans et l'ensemble des mises à jour effectuées à ce jour sont présentés dans le présent bilan. Pour toute information complémentaire ou pour consulter le plan dans son intégralité, veuillez cliquer sur le lien suivant : [Plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de Loto-Québec 2025-2027](#).



Citations

« Je me suis sentie accompagnée par ma gestionnaire du début à la fin. Loto-Québec a démontré une réelle volonté de comprendre ma réalité et de s'adapter. C'est inspirant de travailler dans une organisation où l'humain passe avant tout. Je sais que mon expérience aidera d'autres personnes à se sentir comprises et soutenues. »

- Cindy Paquet avec Berry, la chienne Mira

« Lorsque mes enfants étaient plus jeunes, notamment en contexte de TDAH, l'entraide et les échanges entre collègues m'ont profondément soutenu. Pouvoir partager cette réalité et constater que je n'étais pas seul a parfois été une véritable bouée de sauvetage. Cette période m'a aussi permis de développer une grande capacité d'adaptation, soutenue par la flexibilité mise en place tant au travail qu'à la maison. »

- Stéphane Fraser, vice-président exécutif et chef de l'exploitation des établissements de jeux

Faits saillants



Faits saillants	Date	Détails
Un engouement marqué pour la neurodiversité	Juin 2025	La conférence donnée par Nüense a enregistré le plus haut taux de participation et de visionnements parmi les initiatives en diversité, équité et inclusion (DEI) à ce jour. Le thème de la neurodiversité suscite un intérêt marqué et fait partie des sujets les plus demandés par les membres du personnel, qui souhaitent approfondir leurs connaissances à cet égard.
Un leadership engagé au service de la cause	Octobre 2025	Au-delà de son rôle de partenaire, Loto-Québec a réaffirmé son engagement envers la Fondation Les Petits Rois en contribuant activement à son rayonnement dans le milieu des affaires. La coprésidence de la soirée-bénéfice par notre président et chef de la direction, jumelée à la mobilisation de nombreux partenaires d'affaires, a permis d'accroître la visibilité de la Fondation et de sensibiliser le milieu des affaires à sa mission.
Une histoire authentique qui rassemble	Août 2025	L'arrivée de Berry, chienne d'assistance Mira, au siège social a marqué l'année par une histoire profondément humaine. Les communications entourant cette initiative ont suscité un grand nombre de réactions positives au sein du personnel, démontrant que le partage d'histoires authentiques permet de toucher les gens et de les sensibiliser de manière durable aux réalités vécues par leurs collègues.
Une visibilité accrue pour l'excellence olympique et paralympique	Février 2026	À l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2026, Loto-Québec a déployé une campagne publicitaire d'envergure diffusée sur les ondes de Radio-Canada et sur ses plateformes numériques. La vidéo dans laquelle apparaît Chantal Petitclerc a joint un vaste auditoire à travers le pays et contribué à mettre en lumière les athlètes olympiques et paralympiques, tout en renforçant notre engagement de longue date envers l'excellence sportive et l'inclusion.
L'accessibilité portée par nos équipes	Mars 2026	Encouragée par l'initiative de deux membres du personnel, une formation sur l'accessibilité des plateformes Web a été conçue et déployée à l'intention des équipes de design graphique et de développement. Réalisée au-delà des engagements prévus au plan d'action, cette démarche illustre une mobilisation interne forte et un engagement concret à intégrer l'accessibilité au cœur de nos pratiques numériques.

Reddition de comptes

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

Au cours de l'exercice 2025-2026, une plainte formelle a été déposée à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse par un client relativement à une demande d'accommodement liée à un handicap. Le dossier a été pris en charge conformément aux processus internes. Un accommodement a été mis en place, soit l'adaptation du mode de communication à la demande de la personne concernée.

Par ailleurs, une clarification des pratiques entourant la présence de chiens d'assistance dans les aires de restauration a été effectuée afin d'assurer à la fois l'accessibilité et le respect des normes de salubrité.

Au total, l'exercice 2025-2026 compte une plainte reçue et traitée, un accommodement accordé ainsi qu'une clarification de procédure fournie.

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 clientes, sans représenter des accommodements en soi. Le personnel du service à la clientèle est également disposé à porter assistance aux personnes qui en font la demande.

Bilan des mesures 2025-2026

Premier pilier : les talents

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

Objectif 1.1 : Poursuivre la sensibilisation de tout le personnel de l'organisation à la diversité et à l'inclusion				
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Diffuser du contenu informatif portant sur la réalité des personnes en situation de handicap	Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Diffusion de contenus intéressants sur une base courante	En continu	<p>En continu</p> <p>Des initiatives et du contenu informatif sont ponctuellement communiqués aux différents membres de la gouvernance du plan d'action. Par exemple, l'infolettre de l'Office des personnes handicapées du Québec est transmise aux chefs et cheffes de lot, l'édition portant sur l'inclusivité et l'expérience client du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme est envoyée au pilier clientèle et des webinaires sur les enjeux et les solutions à l'embauche de personnes en situation de handicap sont transmis à l'équipe des talents, de la diversité et de l'inclusion.</p>
	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Manchettes publiées sur l'intranet		<p>En continu</p> <p>Plusieurs manchettes portant sur les personnes en situation de handicap ont été publiées, notamment celles-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> › La mise en lumière d'athlètes et l'octroi de bourses en collaboration avec la Fondation Aléo (avril 2025) › La rediffusion de la conférence sur la neuroinclusion (juin 2025) › La présence d'un chien Mira auprès d'une employée du siège social (octobre 2025)

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Diffuser du contenu informatif portant sur la réalité des personnes en situation de handicap (<i>suite</i>)	Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Manchettes publiées sur l'intranet (<i>suite</i>)	En continu	<ul style="list-style-type: none"> › L'installation de nouvelles bases mini sur les appareils de loterie vidéo pour améliorer l'accessibilité et l'expérience client (janvier 2026) › Le soutien à des para-athlètes des Jeux paralympiques d'hiver 2026 (février 2026)
	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Soulignement de la Journée internationale des personnes handicapées, de la Semaine québécoise des personnes handicapées, etc.		En continu Deux manchettes pour la Journée internationale des personnes handicapées (décembre 2025) : <ul style="list-style-type: none"> › Appel aux personnes en situation de handicap dans le but de constituer un groupe de travail sur l'inclusion et l'accessibilité › Comment favoriser l'inclusion au quotidien : comprendre, agir et bâtir
Sensibiliser le personnel aux biais inconscients	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Visionnement obligatoire d'une capsule de sensibilisation aux biais inconscients et aux microagressions pour les nouvelles et nouveaux membres du personnel	En continu	En continu La capsule a été diffusée en juin 2023 et son visionnement est obligatoire pour les nouvelles et nouveaux membres du personnel.
		Offre d'un atelier de sensibilisation aux biais inconscients, disponible en tout temps		En continu L'atelier de sensibilisation aux biais inconscients est offert à l'ensemble des gestionnaires qui souhaitent le proposer à leur équipe. Un nouvel atelier sur le concept d'alliées et d'alliés, créé en août 2024, est également offert depuis cette date.
Créer un parcours de formation asynchrone sur une plateforme d'apprentissage en ligne sur l'inclusion des personnes ayant un handicap	Direction principale de la gestion des talents (Vice-présidence au talent et à la culture)	Création d'une équipe de travail	Mars 2026 ¹	Réalisée Février 2026 Deux membres de l'équipe de la gestion des talents ont reçu le mandat de créer ce parcours.

¹ Une erreur de date s'était glissée dans la version publiée du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de Loto-Québec 2025-2027 ; la bonne date est mars 2026.

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Créer un parcours de formation asynchrone sur une plateforme d'apprentissage en ligne sur l'inclusion des personnes ayant un handicap (suite)	Direction principale de la gestion des talents (Vice-présidence au talent et à la culture)	Analyse des formations à intégrer	Avril 2026	En cours Depuis février 2026 L'analyse a débuté et la première session de travail à cet égard a eu lieu en février 2026.
		Partage du parcours sur LinkedIn Learning à l'ensemble du personnel ayant accès à la plateforme	Juin 2026	S. O.
Faire de l'importance d'offrir un milieu de travail inclusif une priorité à Loto-Québec	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Lancement du plan directeur en DEI par l'entremise d'un événement à l'interne	Juin 2025	Réalisée Juin 2025 Le plan directeur en DEI a été lancé le 5 juin 2025 lors d'un événement interne. Un panel interorganisationnel abordant l'importance de la DEI et les défis vécus en organisation a été présenté, et plus de 80 personnes y ont assisté.
		Publication du plan (à l'interne et à l'externe)		Réalisée Juin 2025 Le plan directeur en DEI a été publié sur notre intranet et nos sites externes le 5 juin 2025.
		Production de capsules explicatives visant à favoriser l'appropriation des concepts de diversité, d'équité et d'inclusion ainsi que du plan directeur en DEI, diffusion à l'interne	S. O.	Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure) Juin 2025 Trois membres du personnel provenant de secteurs différents et représentant la diversité ont participé aux capsules explicatives.
		Production d'un manifeste en DEI visant à vulgariser les intentions du plan directeur en DEI, diffusion sur l'intranet et les plateformes externes		Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure) Janvier 2026 Le manifeste en DEI a été lancé et diffusé comme convenu.

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	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
<p>Mieux outiller le groupe de travail responsable du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap</p>	<p>Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)</p> <p>Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)</p> <p>Direction principale de l'expérience client et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)</p> <p>Direction de la planification et de l'expertise à l'immobilier (Vice-présidence à l'immobilier)</p>	<p>Transmission des nouveaux outils produits par l'Office des personnes handicapées du Québec aux membres du groupe de travail, tels que le cyberbulletin <i>Express-O</i></p>	<p>En continu</p>	<p>En continu</p> <p>Les outils ont été transmis aux chefs et cheffes de lot, qui ont relayé l'information pertinente aux personnes concernées.</p>
<p>Mieux outiller les conseillers et conseillères en gestion des talents sur les besoins des personnes en situation de handicap en lien avec le milieu du travail</p>	<p>Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)</p>	<p>Partage du document de référence produit par une étudiante lors d'un projet de maîtrise sur le programme d'accès à l'égalité en emploi à Loto-Québec</p>	<p>Décembre 2025</p>	<p>Réalisée</p> <p>Novembre 2025</p> <p>Le document a été transmis au collaborateur de l'équipe des talents, de la diversité et de l'inclusion, qui a partagé l'outil avec toute l'équipe.</p>

Objectif 1.3 : Améliorer les connaissances sur les types de handicaps existants

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Démystifier la neurodiversité	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Offre d'une conférence sur la neurodiversité	Mars 2025	Réalisée Juin 2025 Présentée en format hybride, la conférence a été donnée par Nüense le 18 juin 2025 à l'occasion du mois de l'inclusion à Loto-Québec. Plus de 150 personnes y ont assisté, tant en ligne qu'en présentiel.
		Publication de cette conférence sur l'intranet		Réalisée Juin 2025 La rediffusion de la conférence est accessible sur notre intranet pour l'ensemble du personnel.
		Partage d'un cahier rédigé par Nüense sur la neurodiversité		Réalisée Juin 2025 Le cahier a été partagé à l'ensemble des personnes inscrites à la conférence et est également disponible sur notre intranet.

Objectif 1.4 : Promouvoir les initiatives existantes afin de susciter l'engagement de diverses parties prenantes à contribuer à un milieu de travail toujours plus inclusif

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Faire connaître les réalisations de Loto-Québec en lien avec le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture) Direction générale de l'image de marque, des communications et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries)	Publication d'une manchette sur l'intranet sur le plan d'action et le bilan	Décembre 2025	Réalisée Décembre 2025 Deux manchettes pour la Journée internationale des personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> › Appel aux personnes en situation de handicap dans le but de constituer un groupe de travail sur l'inclusion et l'accessibilité › Comment favoriser l'inclusion au quotidien : comprendre, agir et bâtir
	Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Inclusion des réalisations du plan d'action dans diverses manchettes portant sur des sujets variés et publiées sur l'intranet	Mars 2026	Abandonnée Il a été décidé de regrouper les informations dans une seule manchette afin d'assurer une meilleure cohérence des communications et de mettre davantage en valeur les réalisations liées au plan d'action.

Obstacle 2 : Manque de coordination des interventions liées à la sécurité physique du personnel

Objectif 2.1 : Assurer la sécurité physique des membres du personnel ayant déclaré une incapacité

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
S'assurer que l'ensemble du personnel connaît les mesures de sécurité en cas d'évacuation	Direction des projets immobiliers (Vice-présidence à l'immobilier) Direction de la sécurité (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Visionnement annuel obligatoire de la capsule sur la sécurité en cas d'évacuation	En continu	En continu Le visionnement de la capsule est déployé automatiquement lors de l'embauche et un rappel est effectué annuellement. Des suivis sont réalisés à la suite des exercices d'évacuation lorsque des lacunes sont constatées.

Obstacle 3 : Difficulté à augmenter la proportion de personnes en situation de handicap dans l'ensemble du personnel

Objectif 3.1 : Poser des actions favorisant l'accès et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Produire des documents de référence sur les bonnes pratiques à mettre en place pour les conseillers et conseillères en recrutement		Diffusion d'un aide-mémoire sur les bonnes pratiques à mettre en place selon les types d'incapacités déclarées	Mesure reportée et modifiée du plan d'action 2024-2025 Mars 2026	Réalisée Novembre 2025 Un document de référence regroupant les besoins et les bonnes pratiques a été produit et transmis à l'équipe des talents, de la diversité et de l'inclusion.
Transmettre directement des offres d'emplois à diverses organisations desservant ou en contact avec des personnes en situation de handicap qui cherchent un emploi	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Établissement d'une stratégie de transmission efficace	Juin 2026	Réalisée et mesure en continu pour la suite Mai 2025 Toutes les offres d'emplois sont envoyées par courriel à plusieurs organismes accompagnant les personnes en situation de handicap. Cette liste est mise à jour de manière continue.
		Nombre d'organisations ciblées	Mars 2027	S. O.
Mener un recrutement ciblé en fonction des types de postes ne comportant pas d'exigence limitative pour des personnes en situation de handicap	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion et Direction des partenaires d'affaires (Vice-présidence au talent et à la culture)	Tenue d'une rencontre de travail afin d'identifier ces types de postes		
		Promouvoir ces emplois auprès des organisations desservant ou en contact avec des personnes en situation de handicap	Mars 2027	S. O.

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Améliorer l'expérience de recrutement en démontrant que les besoins liés aux diverses situations de handicap sont considérés et ne représentent pas un frein à l'embauche	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Ajout d'une mention en ce sens dans le courriel d'invitation aux entrevues de présélection et de sélection	Mesure reportée et modifiée du plan d'action 2024-2025 Décembre 2025	Réalisée Mai 2025 Ajout dans le courriel d'invitation aux entrevues de présélection et de sélection d'une mention relative à l'engagement de Loto-Québec à offrir un processus de recrutement équitable et inclusif, invitant les candidates et candidats à signaler tout besoin d'accommodement.
		Mise en valeur de l'engagement de Loto-Québec en matière de responsabilité sociétale et de diversité, d'équité et d'inclusion dans la nouvelle mouture du site Carrières	Mesure reportée et modifiée du plan d'action 2024-2025 Mars 2026	Réalisée Septembre 2025 Refonte complète du site Carrières de Loto-Québec, y compris l'ajout d'une section entièrement consacrée à la DEI.
Ajout d'une mention à cet effet dans le premier courriel envoyé à la suite d'une embauche		Mars 2026	Réalisée Mars 2026 Une phrase à cet effet a été rédigée et intégrée au courriel d'accueil des nouvelles et nouveaux membres du personnel.	
Intégration de cette mention dans les contenus présentés lors de la journée d'accueil des nouvelles et nouveaux membres du personnel en casino			Réalisée Avril 2025 La mention a été intégrée dans les contenus.	
Multiplier les occasions de rappeler aux nouvelles et nouveaux membres du personnel ainsi qu'à l'ensemble de l'organisation l'importance de s'auto-identifier et la possibilité d'obtenir un soutien adapté à un handicap ou à une situation de handicap		Publication de rappels concernant le processus de demande d'accommodation et les ressources offertes dans des manchettes sur l'intranet portant sur les personnes en situation de handicap	Mars 2027	S. O.

Objectif 3.2 : Favoriser les expériences professionnelles en offrant des stages à des personnes en situation de handicap

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
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	En continu	En continu Un stagiaire a effectué son stage au sein de l'équipe de la formation de mars à mai 2025. Un stagiaire a été recruté en février 2026 et commencera son stage dans le secteur des TI dès mai 2026.
Offrir une expérience de stage exploratoire d'un jour dans divers secteurs de l'organisation	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Accueil d'une personne par l'intermédiaire du programme DuoEmploi	Décembre 2025	Réalisée Juin 2025 Une stagiaire issue du programme DuoEmploi a été accueillie au Centre de paiement aux gagnants le 5 juin 2025. L'expérience a été jugée très positive, tant par le gestionnaire que par la stagiaire. Cette dernière a souligné la qualité des échanges et la contribution apportée lors de cette journée d'exploration.
		Évaluation de la possibilité de renouveler l'expérience et d'augmenter le nombre de personnes reçues par l'intermédiaire de ce programme	Avril 2026	S. O.

Obstacle 4 : Disparité dans l'expérience de travail des personnes en situation de handicap attribuable aux difficultés liées à l'accessibilité des outils utilisés et des lieux

Objectif 4.1 : Améliorer et faciliter l'expérience de travail des personnes en situation de handicap

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Mettre à la disposition du personnel un guide de bonnes pratiques pour favoriser l'accessibilité des communications et le partage d'information entre collègues	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Conception du guide à l'interne	Décembre 2025	Réalisée Janvier 2026 Le guide a été conçu en collaboration avec des membres du comité consultatif en DEI, des personnes en situation de handicap et la conseillère en DEI. Son contenu a été entièrement rédigé à l'interne.
		Évaluation du guide par des personnes en situation de handicap	Mars 2026	Réalisée Février 2026 Le guide a été soumis à des membres du comité consultatif en DEI vivant avec des handicaps. Les commentaires ont été recueillis et les ajustements nécessaires seront intégrés avant sa publication, prévue en juin 2026.
		Publication du guide sur l'intranet	Juin 2026	S. O.
Évaluer l'accessibilité des outils de plateformes d'apprentissage en ligne (LinkedIn Learning, Udemy et Teamtonic) pour les personnes en situation de handicap		Réalisation d'une veille	Janvier 2026	Réalisée Janvier 2026 La veille a été réalisée et les informations relatives à l'accessibilité ont été recueillies auprès des trois principales plateformes d'apprentissage en ligne. L'analyse des données est en cours.
		Analyse de la veille effectuée	Juin 2026	S. O.
		Prise de décisions à la suite des conclusions de l'analyse	Janvier 2027	

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Améliorer l'accessibilité des installations en ajoutant des ouvre-portes automatiques dans nos deux immeubles principaux fréquentés par le personnel de bureau	Direction de la planification et de l'expertise à l'immobilier (Vice-présidence à l'immobilier)	Installation de 10 ouvre-portes automatiques au siège social de Loto-Québec	Mars 2026	<p>Reportée Juin 2026</p> <p>Loto-Québec est en attente de la réception des soumissions de l'entrepreneur général retenu. L'ensemble des travaux connexes est prévu d'ici juin 2026.</p>
		Installation de trois ouvre-portes automatiques au Complexe multifonctionnel de Loto-Québec		<p>Réalisée Janvier 2026</p> <p>Des ouvre-portes automatiques ont été installés dans les salles de bains situées au rez-de-chaussée et à l'étage du Complexe multifonctionnel de Loto-Québec afin de répondre aux principes d'accessibilité universelle.</p>

Obstacle 5 : Complexité à opérationnaliser le plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de manière transversale et à susciter l'engagement soutenu des parties prenantes

Objectif 5.1 : Faciliter l'opérationnalisation du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de manière à y impliquer toutes les parties prenantes

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Assurer une meilleure coordination des diverses parties prenantes		Élaboration et diffusion d'un échéancier, incluant les dates de remise, destiné à l'ensemble des parties prenantes	Avril 2025	Réalisée Mai 2025 Un guide de référence a été spécialement élaboré pour que l'ensemble des parties prenantes puisse retrouver l'information nécessaire à leur rôle et à leurs responsabilités au même endroit. Une réunion de démarrage a eu lieu en mai avec toutes les personnes concernées afin de relancer la nouvelle forme de gouvernance.
		Tenue de deux rencontres de suivi annuelles réunissant les membres du comité de pilotage	Mai 2025, décembre 2025, avril 2026 et décembre 2026	Réalisée Mai 2025, décembre 2025 et mars 2026 Trois rencontres ont été tenues avec les membres du comité de pilotage.
Impliquer davantage de personnes en situation de handicap dans le processus	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture)	Publication d'une manchette sur l'intranet invitant toute personne en situation de handicap travaillant à Loto-Québec à s'impliquer dans le processus	Décembre 2025	Réalisée Décembre 2025 Des communications internes ont été diffusées (manchette sur notre intranet et affichage sur les écrans de nos établissements) afin de lancer un appel à la participation. Quatre personnes en situation de handicap et trois personnes alliées se sont engagées dans la démarche. La cellule de travail s'intitule groupe de travail pour l'accessibilité et l'inclusion.
		Création d'une cellule de travail composée de personnes en situation de handicap	Mars 2026	Réalisée Février 2026 La première rencontre du groupe de travail pour l'accessibilité et l'inclusion a eu lieu en février. La décision a été prise d'y inclure des personnes alliées afin de renforcer l'impact et la portée des travaux.
		Intégration de cette cellule dans la structure de gouvernance	Avril 2026	S. O.

Deuxième pilier : la clientèle

Obstacle 6 : Méconnaissance, de la part du personnel en établissement, des réalités vécues par la clientèle en situation de handicap

Objectif 6.1 : Améliorer la formation du personnel pour favoriser une meilleure compréhension des réalités vécues par la clientèle en situation de handicap et y répondre adéquatement

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Sensibiliser les membres du personnel aux différentes formes de handicap, dont la neurodiversité, afin qu'ils et elles puissent mieux tenir compte des diverses réalités que peut vivre la clientèle	Direction principale de l'expérience client et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Intégration des notions de base au parcours de formation <i>Culture de rêve</i> pour outiller le personnel en établissement	Janvier 2026	Réalisée Décembre 2025 Des notions liées à la DEI ont été intégrées au parcours de formation <i>Certification Expérience de rêve</i> afin de sensibiliser le personnel en établissement aux réalités de la clientèle et de mieux l'outiller pour y faire face.
		Participation des ambassadeurs et ambassadrices de la culture de rêve à des formations offertes par notre partenaire Kéroul	Mars 2026	Reportée Janvier 2027 La participation des ambassadeurs et ambassadrices de la culture de rêve à des formations offertes par Kéroul est reportée à janvier 2027.
		Expérimentation des parcours de formation en présence de représentants et représentantes de Kéroul	Janvier 2027	S. O.

Obstacle 7 : Variations dans l'expérience de la clientèle attribuables à des enjeux d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Objectif 7.1 : Adapter et améliorer nos environnements et nos services pour offrir une expérience mémorable à l'ensemble de notre clientèle

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Effectuer une tournée dans l'ensemble de nos établissements de jeux pour vérifier leur accessibilité	Direction de la planification et de l'expertise à l'immobilier et Direction des projets immobiliers (Vice-présidence à l'immobilier)	Réalisation d'une tournée effectuée par Kéroul dans chacun des établissements de jeux	Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 (en cours) Juillet 2025	Réalisée Juillet 2025 Tous les établissements de jeux ont été certifiés entre février 2024 et juillet 2025.
		Réception des rapports de Kéroul	Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 (en cours) Octobre 2025	Réalisée Juillet 2025 Tous les rapports pour chacun des établissements de jeux ont été reçus entre février 2024 et juillet 2025.
		Analyse des rapports de Kéroul et planification des actions à prendre, le cas échéant	Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 (en cours) Février 2026	Réalisée Février 2026 Les rapports de Kéroul ne font état d'aucune non-conformité, mais présentent plutôt des recommandations d'amélioration. L'analyse des rapports a été finalisée. Toutefois, en raison des priorités opérationnelles liées à des interventions immédiates dans les établissements de jeux, aucun plan d'action n'a été élaboré à ce stade.
Travailler à réduire les obstacles liés à l'accessibilité aux parcours clients	Direction principale de l'expérience client et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Repérage des points de friction ou des limitations à la participation des personnes en situation de handicap	Janvier 2026	Réalisée et en continu Janvier 2026 Les commentaires de la clientèle sont analysés de manière continue à l'aide des outils de captation de la voix du client, permettant ainsi le repérage des points de friction et des obstacles potentiels à l'accessibilité des parcours clients.

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Travailler à réduire les obstacles liés à l'accessibilité aux parcours clients (<i>suite</i>)	Direction principale de l'expérience client et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Identification de solutions possibles et évaluation de leur faisabilité	Septembre 2026	En continu Bien que l'échéance ne soit pas encore à terme, celle-ci est modifiée avec le statut « en continu ». Pour chaque point de friction repéré, des pistes de solution seront formulées et analysées afin d'en évaluer la faisabilité.
		Prise de décision quant à leur intégration dans les nouveaux parcours clients	Mars 2027	En continu Bien que l'échéance ne soit pas encore à terme, celle-ci est modifiée avec le statut « en continu ». Une évaluation de faisabilité est réalisée afin d'analyser les impacts opérationnels, technologiques et financiers ainsi que sur l'expérience client avant la prise de décision.
Définition d'une procédure qui intègre les concepts de la Passion client et de la Culture de rêve		Janvier 2026	Reportée Janvier 2027 La définition de la procédure sera réalisée à la suite de la finalisation des parcours de formation <i>Passion client</i> et <i>Certification Expérience de rêve</i> , prévue en janvier 2027.	
Évaluation de la faisabilité de produire une vidéo personnalisée		Mars 2026	Abandonnée À la suite de l'évaluation de la faisabilité, la production d'une vidéo personnalisée n'a pas été priorisée en raison de contraintes budgétaires.	
Mettre en place une procédure d'accueil personnalisé pour les personnes gagnantes qui viennent réclamer leur lot au siège social de Loto-Québec		Collecte des commentaires et ajustements de la procédure en fonction des irritants soulevés	Janvier 2027	En continu Bien que l'échéance ne soit pas encore à terme, celle-ci est modifiée avec le statut « en continu ». Les commentaires de la clientèle sont analysés de manière continue à l'aide des outils de captation de la voix du client afin d'identifier les irritants et d'ajuster la procédure en conséquence.

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner	
Réfléchir à la possibilité d'aménager une salle de repos paisible pour la clientèle neurodivergente, qui contribuera à réduire la charge cognitive	Direction principale de l'expérience client et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Mise en place d'un comité de travail dans le cadre du projet pilote comparant la clientèle des hautes mises à la clientèle habituelle	Septembre 2025	Abandonnée La création du comité de travail n'a pas été priorisée compte tenu des ressources actuellement disponibles.	
		Production d'un compte rendu des discussions et des décisions liées au projet pilote	Décembre 2025	Abandonnée Cet indicateur n'a pas été réalisé, la mise en œuvre de l'indicateur précédent n'ayant pas été effectuée.	
Mise en place d'un comité de travail pour évaluer la faisabilité du projet		Septembre 2025	Abandonnée La mise en place d'un nouveau comité n'a pas été jugée nécessaire. La démarche sera menée par l'entremise du comité client existant, qui regroupe des gestionnaires de chaque établissement.		
Création d'un menu audio (conditionnel à la faisabilité)		Octobre 2025	Reportée Octobre 2026 La création d'un menu audio est reportée, la démarche étant désormais prise en charge par le comité client existant. L'évaluation de la faisabilité se poursuivra dans ce cadre avant d'aller de l'avant avec la réalisation de cet indicateur.		
Création et intégration d'un code QR menant au menu audio		Décembre 2025	Reportée Décembre 2026 La création et l'intégration du code QR sont reportées, en attente des conclusions de l'étude de faisabilité.		
Création d'un pictogramme pour identifier l'option audio		Janvier 2026	Reportée Janvier 2027 La création du pictogramme est reportée, en attente des conclusions de l'étude de faisabilité.		
Offrir une version audio des menus de nos restaurants pour favoriser l'autonomie de la clientèle ayant une limitation visuelle					

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Proposer des outils permettant à la clientèle neurodivergente de modérer de manière autonome les stimuli sensoriels	Direction principale de l'expérience client et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Offre d'une trousse sensorielle à la clientèle dans le cadre d'un projet pilote	Janvier 2026	Abandonnée À la suite d'une analyse des contraintes logistiques, le comité client a pris la décision, en novembre 2025, de ne pas mettre en œuvre le projet pilote.
		Suivi du taux d'utilisation de la trousse	Mars 2027	Abandonnée Bien que l'échéance ne soit pas encore à terme, celle-ci est modifiée avec le statut « abandonnée ». Cet indicateur ne sera pas réalisé en raison de l'abandon du projet pilote.

Obstacle 8 : Enjeux d'accessibilité nuisant à la navigation autonome de la clientèle en situation de handicap sur nos sites Web et applications mobiles

Objectif 8.1 : Améliorer l'expérience de navigation et globale de la clientèle en situation de handicap sur nos sites Web et applications mobiles

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Améliorer l'accessibilité de l'application mobile Loto-Québec	Direction principale de la livraison des solutions numériques et Direction du commerce électronique (Vice-présidence au numérique et à l'intelligence artificielle)	Intégration des corrections liées aux lacunes d'accessibilité identifiées dans les versions subséquentes de l'application	Février 2026	En cours Les versions 8.4 et 8.5 de l'application, tant sur iOS que sur Android, ont permis d'intégrer de nombreux correctifs visant à améliorer son accessibilité.
		Réalisation de tests de la version mise à jour par des personnes en situation de handicap ou ayant des limitations fonctionnelles	Mars 2026	Reportée Mai 2026 En raison des nombreuses améliorations prévues dans la version 8.5, notamment la refonte du parcours d'achat des produits de loterie, une fonctionnalité centrale de l'application, cette action est reportée à mai 2026 afin que les tests puissent être réalisés sur la version bonifiée.
Élaborer un processus de test de l'accessibilité applicable aux mises à jour majeures de l'application mobile Loto-Québec	Direction principale de la livraison des solutions numériques et Direction du commerce électronique (Vice-présidence au numérique et à l'intelligence artificielle)	Constitution d'une équipe de travail pour mener cette réflexion	Décembre 2025	Reportée Juin 2026 Les efforts ont été prioritairement consacrés à l'amélioration concrète de l'application. La mise en place du comité est prévue d'ici juin 2026.
		Compte rendu des recommandations relatives aux tests et prise de décision	Mars 2026	Reportée Septembre 2026 Compte tenu du report de l'indicateur précédent, le dépôt des recommandations du comité est désormais prévu en septembre 2026. Les résultats des tests effectués en mai constitueront des intrants clés pour éclairer l'analyse et la prise de décision.

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Entamer une réflexion concernant les enjeux d'accessibilité touchant l'ensemble des sites Web et applications mobiles de Loto-Québec	Direction principale de la livraison des solutions numériques et Direction du commerce électronique (Vice-présidence au numérique et à l'intelligence artificielle)	Constitution d'une équipe de travail pour mener cette réflexion	Décembre 2026	S. O.
		Compte rendu des recommandations relatives aux enjeux	Mars 2027	
Élaboration d'une formation sur l'accessibilité des plateformes Web auprès des équipes de design graphique et de développement		S. O.	Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure) Février 2026 La formation a été développée par deux membres du personnel touchés par le sujet et travaillant dans les domaines concernés.	
Déploiement de la formation auprès des équipes de design graphique			Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure) Mars 2026 La formation a été donnée aux membres de l'équipe de design graphique.	
Mettre en place une formation destinée aux équipes de design graphique, de stratégies de contenu et de développement afin de renforcer l'intégration des critères d'accessibilité dans les plateformes Web		Déploiement de la formation auprès des équipes de stratégies de contenu	Mai 2026	S. O. Nouvelle mesure à venir dans la portion 2026-2027 du plan d'action 2025-2027
	Déploiement de la formation auprès des équipes de développement			

Obstacle 9 : Absence d'offre de jeux en ligne accessible à notre clientèle en situation de handicap

Objectif 9.1 : Influencer positivement le développement et l'offre de jeux en ligne accessibles

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Sensibiliser les fournisseurs de jeux en ligne à l'importance d'intégrer l'accessibilité dans le développement et l'offre de leurs produits	Direction des talents, de la diversité et de l'inclusion (Vice-présidence au talent et à la culture) Direction principale de la gestion de produits (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Élaboration d'un document de référence sur l'accessibilité en ligne	Mars 2026	En cours Le document de référence fait présentement l'objet d'une analyse visant à bonifier son contenu et à déterminer les ajustements nécessaires quant à sa portée. Une version finale est prévue pour juillet 2026.
		Transmission du document aux membres du personnel en contact avec les fournisseurs de jeux en ligne	Mars 2026 (en continu par la suite)	Reportée Août 2026 La diffusion du document est reportée à la finalisation de l'indicateur précédent, actuellement en analyse. La transmission est planifiée pour août 2026.
Évaluer la possibilité d'acquérir un jeu en ligne accessible, offert par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et développé par PIXIU	Direction principale de la gestion de produits (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Discussion avec les parties prenantes concernées	Juin 2025	Réalisée Novembre 2025 Des consultations ont été menées avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, qui exploite actuellement le produit, ainsi qu'avec le fournisseur PIXIU afin d'évaluer les modalités d'acquisition. La démarche a été amorcée en juin 2025 et s'est terminée en novembre 2025.
		Compte rendu de la décision prise	Mars 2026	Reportée Mars 2027 À l'interne, des consultations sont en cours afin d'évaluer l'intérêt organisationnel et la faisabilité du projet. Plusieurs secteurs sont impliqués dans l'analyse, notamment le jeu responsable, le service juridique et les communications. Un compte rendu formel sera produit à l'issue de la démarche, indépendamment de la décision retenue quant au lancement du produit.

Obstacle 10 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, de l'accessibilité aux lieux

Objectif 10.1 : Favoriser l'autonomie et la planification des visites des personnes en situation de handicap dans nos établissements de jeux

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Entamer une réflexion sur les façons d'améliorer la signalisation dans l'ensemble de nos établissements	<p>Direction principale de l'expérience client et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)</p> <p>Direction de la planification et de l'expertise à l'immobilier et Direction des projets immobiliers (Vice-présidence à l'immobilier)</p>	Tenue de rencontres avec les diverses parties prenantes	Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 Mars 2027	S. O.
		Réalisation d'un état des lieux	Il a été décidé d'attendre la réception et l'analyse des rapports de Kéroul afin de s'assurer de couvrir l'ensemble des besoins identifiés.	
		Mise en commun des constats observés à l'interne et des constats tirés des rapports faisant suite à la tournée effectuée par Kéroul sur l'accessibilité de nos établissements		
Diffusion sur nos sites Web des vidéos 360 de nos établissements et des plans des étages	Direction principale des affaires publiques et des relations avec les partenaires (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Diffusion des vidéos 360 sur nos plateformes numériques	<p>Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 Mars 2026</p> <p>Diffusion prévue après la refonte de nos sites Web</p>	<p>Réalisée Mars 2026</p> <p>Les vidéos 360 ont été réalisées pour l'ensemble des établissements et sont désormais intégrées aux pages correspondantes de nos sites Web. Elles sont également accessibles sur le site Carrières, à la section consacrée à chacun des établissements.</p>

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Élaboration d'un document explicatif sur l'accessibilité des établissements	Direction principale des affaires publiques et des relations avec les partenaires (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Publication du document sur nos sites Web	Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 Mars 2027	S. O.
	Direction de la planification et de l'expertise à l'immobilier et Direction des projets immobiliers (Vice-présidence à l'immobilier)	Tournage des vidéos dans nos salons de jeux	Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 Septembre 2025	Reportée Mars 2027 Le tournage des vidéos dans les salons de jeux est reporté à mars 2027.
S'assurer que les besoins et réalités des personnes en situation de handicap sont pris en compte à chacune des étapes du parcours de l'expérience client, et ce, par l'intermédiaire d'une signalisation efficace	Direction principale de l'expérience client et du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux)	Nombre d'icônes intégrées au parcours	Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 Mars 2026	Réalisée et mesure en continu pour la suite Mars 2026 Une douzaine d'icônes ont été intégrées aux divers parcours. Leur intégration se fera à chaque nouveau parcours créé.
		Nombre de projets ayant intégré les icônes dans le parcours		Réalisée et mesure en continu pour la suite Janvier 2026 Depuis janvier 2026, une douzaine de parcours ont été créés, chacun intégrant les icônes prévues afin de favoriser une signalisation plus accessible.
		Suivi des initiatives mises en place à la suite de l'intégration des icônes		Reportée Mars 2027 Le suivi des initiatives n'a pas pu être effectué en raison d'une priorisation d'autres initiatives.

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
<p>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)</p>	<p>Direction du marketing (Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux)</p>	<p>Suivi du taux d'utilisation des appareils abaissés</p>	<p>Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 (en cours) Mars 2027</p>	<p>S. O.</p>
		<p>Analyse des commentaires de la clientèle obtenus par les détaillants</p>		
		<p>Production d'un rapport final</p>		

Obstacle 11 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, en matière d'accessibilité aux sites Web et d'accès à l'information

Objectif 11.1 : Tenir les sites Web à jour afin qu'ils répondent aux exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 3.0)¹ et s'assurer que les sites non accessibles tiennent compte du Standard lors des refontes

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web	Direction principale de la livraison des solutions numériques et Direction du commerce électronique (Vice-présidence au numérique et à l'intelligence artificielle)	Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 3.0) lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	En continu	En continu L'application du Standard fait partie intégrante de la réflexion et des démarches entourant chaque initiative, et ce, de manière continue, afin d'assurer la conformité des exigences d'accessibilité.
Faire évoluer les sites Web en conformité avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 3.0)		Application du Standard lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants		
Tirer profit de la synergie des organisations qui font partie du ROQAN ² et de leurs meilleures pratiques		Maintien de la participation au ROQAN et à ses rencontres		

¹ La version antérieure de ce standard était intitulée « Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) ».

² ROQAN : Regroupement des organisations québécoises pour l'accessibilité numérique

Troisième pilier : la communauté

Obstacle 12 : Sous-représentation des personnes en situation de handicap sur le marché du travail

Objectif 12.1 : 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	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Maintenir le partenariat de Loto-Québec avec la Fondation Les Petits Rois	Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Poursuite des stages professionnels au sein de l'organisation	En continu	Depuis février 2025, les Petits Rois ont réintégré le siège social. En se basant sur leurs goûts et leurs intérêts, des œuvres de la Collection Loto-Québec ont été sélectionnées et installées dans leur environnement afin de nourrir leur inspiration. Une création artistique collective issue de cette démarche, réalisée avec une médiatrice, a ensuite été intégrée à leur nouveau local, ce qui permet aux Petits Rois de s'y sentir bien. Les Petits Rois poursuivent par ailleurs leur stage professionnel au sein de l'organisation.
Entamer une réflexion sur la possibilité d'augmenter le nombre de plateaux de travail en vue d'accueillir les Petits Rois dans des établissements de Loto-Québec autre que le siège social		Dépôt d'un calendrier de déploiement révisé	Mesure reportée du plan d'action 2024-2025 Mars 2027	S. O.

Obstacle 13 : Manque de visibilité des efforts de Loto-Québec en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

Objectif 13.1 : Assurer une visibilité accrue des actions de l'organisation en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Mettre en valeur le programme de bourses de Loto-Québec en partenariat avec la Fondation Aléo	Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Diffusion d'articles sur nos plateformes numériques	Mars 2027	S. O.
Mettre en valeur les possibilités offertes aux membres du personnel de s'impliquer dans la communauté par l'entremise de l'initiative Employés de cœur ¹		Soutien à différents organismes en facilitant l'implication bénévole des membres du personnel et offre chaque année d'au moins une nouvelle occasion de bénévolat en lien avec les personnes en situation de handicap	En continu	Les membres du personnel ont accès en tout temps à une liste d'occasions de bénévolat et aux informations requises pour s'impliquer auprès de l'organisme de leur choix. En août 2025, des membres du personnel et des personnes retraitées de Loto-Québec ont participé aux Jeux d'été Olympiques spéciaux de Granby, une première dans le cadre du programme de bénévolat d'entreprise.
Mettre en valeur l'engagement de Loto-Québec envers les athlètes olympiques et paralympiques d'hiver 2026 et promouvoir une représentation inclusive du sport de haut niveau par le déploiement d'une campagne publicitaire d'envergure à l'externe		Conception et diffusion d'une campagne publicitaire à l'externe soulignant le soutien de Loto-Québec aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2026 et contribuant à la visibilité des athlètes et des para-athlètes	Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure) Février 2026	Une campagne publicitaire d'envergure a été diffusée à l'externe à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2026. Fidèle à son engagement de plus de 30 ans auprès d'AlterGo, de la Fondation Aléo et d'Olympiques spéciaux Québec, Loto-Québec a notamment diffusé une vidéo mettant en vedette Chantal Petitclerc sur les ondes de Radio-Canada. Du contenu complémentaire numérique visant à accroître la visibilité des para-athlètes et des parasports a été diffusé sur les comptes de médias sociaux de Loto-Québec.

¹ L'initiative Employés de cœur permet aux membres du personnel de faire du bénévolat d'entreprise. Un crédit d'heures annuel correspondant à une journée de travail par année par personne leur est accordé.

Obstacle 14 : Manque de soutien aux organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap

Objectif 14.1 : Soutenir les organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Continuer de soutenir le Défi sportif AlterGo	Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Notamment par un appui financier et en invitant les membres du personnel à y faire du bénévolat	En continu	Le soutien à AlterGo se traduit par diverses actions, notamment la participation de près de 100 membres de notre personnel à titre de bénévoles lors de la 42 ^e édition du Défi sportif AlterGo (avril et mai 2025) ainsi que par la publication de deux manchettes sur notre intranet mettant en valeur les collaborations et les initiatives. Par ailleurs, à la suite de la relocalisation de ses installations, AlterGo est accueilli dans l'un des centres de services de Loto-Québec depuis septembre 2025.
Continuer de soutenir les Olympiques spéciaux Québec				À la suite d'un appel à bénévoles, trois membres du personnel ont participé à titre de bénévoles aux Jeux d'été Olympiques spéciaux de Granby (août 2026). Considérant que l'événement se tenait à l'extérieur du territoire habituel d'intervention, cette mobilisation est jugée positive.
Continuer de soutenir la Fondation Aléo				Le partenariat avec la Fondation Aléo a été renouvelé et bonifié pour une période de trois ans afin que le soutien aux athlètes évoluant dans les parasports se poursuive. En avril 2025, la remise des bourses Loto-Québec s'est tenue au siège social, où huit athlètes ont reçu une bourse de 4 000 \$, assortie de services d'accompagnement offerts à vie par la Fondation Aléo.
Continuer de soutenir l'organisme Les Impatients				Des panneaux d'affichage ont été mis à la disposition de l'organisme à deux reprises au cours de l'année, pour une valeur estimée à plus de 50 000 \$, afin de soutenir sa campagne d'image (octobre 2025) ainsi que sa campagne <i>Parlez-moi d'amour</i> (février 2026).

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Continuer de faire rayonner le partenariat entre Loto-Québec et la Fondation Les Petits Rois	Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Valorisation du partenariat à l'externe	En continu	Le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois se poursuit. En juillet 2025, une capsule vidéo a été réalisée afin de mettre en lumière l'implication des participants et participantes dans l'aménagement et la décoration de leur nouveau local au siège social. Par ailleurs, le président et chef de la direction de Loto-Québec a agi à titre de coprésident de la 24 ^e soirée-bénéfice, tenue en octobre 2025, et a confirmé sa participation à la prochaine édition.

Obstacle 15 : Manque de visibilité des personnes en situation de handicap dans l'univers public

Objectif 15.1 : Assurer une visibilité accrue des personnes en situation de handicap par l'entremise de nos divers programmes de soutien et de collaboration

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2026 et commentaires ou suite à donner
Promouvoir le travail des artistes en situation de handicap en le mettant de l'avant sur nos plateformes numériques, dont nos réseaux sociaux, notamment dans la section de notre site Web portant sur la Collection Loto-Québec, le cas échéant	Direction de l'engagement sociétal (Vice-présidence à la responsabilité sociétale et au marketing)	Nombre de publications	Mars 2027	S. O.

Adoption et diffusion du bilan 2025-2026 et de la mise à jour du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap de Loto-Québec 2025-2027

Le bilan et la mise à jour du plan d'action a été adopté le 2 juin 2026 par le conseil de direction de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site de la Société, dans la section Carrières. Il est également disponible en format RTF et en médias adaptés sur demande.

Mise en œuvre du plan d'action

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

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

Coordonnées d'une représentante de l'organisation

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

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

Annexe 1 : 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> <p>Une veille des commentaires de la clientèle sur l'accessibilité des établissements de Loto-Québec est effectuée de manière continue. Tous les commentaires sont répertoriés et traités.</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 s'assure de demeurer à jour quant aux bonnes pratiques à mettre en place auprès de son personnel, de sa clientèle et de sa communauté, notamment en consultant le recueil de bonnes pratiques publié par l'Office des personnes handicapées du Québec.</p> <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, Fondation de l'athlète d'excellence du Québec et Olympiques spéciaux Québec).</p>

Responsabilité sociale (*suite*)

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.

Loto-Québec veille à entretenir ses partenariats, à les mettre en valeur pour promouvoir les organisations et accroître leur visibilité ainsi qu'à favoriser le développement de nouveaux partenariats.

Publicité

- › Sous-titrage dans les publicités
- › Texte descriptif sur les images des publicités en ligne
- › Représentativité de la diversité dans les publicités

Ressources humaines

Des outils sont mis à la disposition du personnel des ressources humaines et des moments d'échanges sont tenus entre les différents secteurs des ressources humaines. La participation à des formations et à des événements est également encouragée afin d'améliorer les méthodes de recrutement et l'expérience de travail des membres du personnel, et de favoriser le déploiement de nouvelles initiatives en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Des bourses et des stages rémunérés de 12 semaines 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.

Tous les membres du personnel sont informés des processus permettant de déclarer une situation de handicap ou des besoins particuliers nécessitant l'intervention de l'organisation. Ces besoins sont pris en compte individuellement, notamment en ce qui concerne les équipements au bureau et à domicile ou l'application de la directive sur le télétravail.

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

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

Les mesures de sécurité en cas d'évacuation sont connues de l'ensemble des membres du personnel et un rappel annuel est en place pour assurer la sécurité de toutes et tous.

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

La nouvelle formation *Certification Expérience de rêve*, élaborée en collaboration avec l'ITHQ¹, est offerte 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 des objectifs 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 clientes pour connaître leurs besoins ou leur venir en aide. Elle aiguise le sens de l'observation des membres du personnel afin qu'ils et elles puissent déceler les besoins de la clientèle, qui ne sont pas toujours exprimés sous forme de questions. Le déploiement de la nouvelle formation est en vigueur depuis janvier 2026.

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.

La formation *Service de rêve* a été donnée aux membres du personnel des centres de paiement aux gagnants pour qu'ils et elles 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. Depuis, cette formation a été entièrement revue et est devenue la *Certification Expérience de rêve*. Son déploiement a débuté en janvier 2026.

¹ ITHQ : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

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 service d'aide 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 personnes participant à l'émission *Roue de fortune* qui sont en situation de handicap ou à mobilité réduite une plage horaire de tournage 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 l'émission peut demander à une autre personne de faire tourner les roulettes ;
- › 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 près des estrades, situé 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 personnes qui animent peuvent aller chercher les œufs à la place d'une personne participant à l'émission.

Gala Célébration

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

Autres mesures

Le plateau où les participantes et participants font tourner la roue des loteries Méga 360 et Giga 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.

