

A stylized tree graphic with a green trunk and branches, set against a blue background. The branches are filled with light green leaves and some circular patterns. A single yellow flower is visible on the right side of the tree.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES **PERSONNES**
HANDICAPÉES 2018-2019 ET PLAN D'ACTION 2019-2020



LOTO
QUÉBEC



	Page
INTRODUCTION	3
1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	3
2. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	4
3. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	5
4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019	7
5. REDDITION DE COMPTES	16
6. PRÉSENTATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2019-2020	17
7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	21
8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION	21
9. COORDONNÉES D'UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	21
ANNEXE	22



INTRODUCTION

En vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après « Loi »), Loto-Québec doit produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit de la 10^e édition du bilan et du plan d'action de la Société.

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

- à définir les obstacles que rencontrent les personnes handicapées au sein de l'organisation et parmi la clientèle de Loto-Québec, en établissement et en ligne ;
- à présenter les mesures prises au cours de la dernière année (bilan) pour réduire ces obstacles ;
- à décrire les mesures préconisées pour l'année en cours.

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Depuis 1969, Loto-Québec s'est taillé une place au premier plan de l'industrie des jeux de hasard et d'argent en misant sur l'intégrité, le dynamisme et l'innovation. Ce faisant, elle remplit de manière responsable son mandat d'offrir des jeux de hasard et d'argent tout en contribuant de façon importante aux finances publiques et à l'économie québécoise. Pour atteindre ses objectifs d'affaires, la Société peut compter sur près de 6 000 employés.

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

Loto-Québec retourne le fruit de ses activités commerciales à la société québécoise. Consciente de ses responsabilités face à la collectivité, elle s'emploie à promouvoir de saines habitudes de jeu. Son engagement social s'exprime aussi par la commandite d'événements rassembleurs sur l'ensemble du territoire québécois.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES **PERSONNES HANDICAPÉES** 2018-2019 ET PLAN D'ACTION 2019-2020

Loto-Québec met aussi de l'avant, depuis plusieurs années, une série de mesures visant à favoriser l'accessibilité pour les personnes handicapées et l'exercice de leurs droits, en conformité avec la Loi. Le *Bilan du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 et plan d'action 2019-2020* de la Société s'inscrit dans cette perspective, et témoigne de la volonté de maintenir les nombreuses mesures en place (*voir annexe*).

Le siège social de Loto-Québec est situé à Montréal. Les secteurs d'activité de la Société sont nombreux et touchent les domaines suivants : technologies de l'information, marketing, ressources humaines, communications, responsabilité sociétale, audit interne, gestion des risques, affaires juridiques, immobilier, finances et administration ainsi que service à la clientèle.

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

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





3. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre le plan d'action a été confié à un groupe de travail composé des personnes suivantes :

- Marie-Noëlle Trottier, conseillère en communication à la Direction corporative des communications (remplacée par Lisanne Lanciault, conseillère en communication à la Direction corporative des communications, pour le plan d'action 2019-2020);
- André Bergeron, directeur corporatif de l'approvisionnement à la Vice-présidence corporative aux finances et à l'administration (remplacé par Emmanuelle Tremblay, directrice corporative de l'approvisionnement à la Vice-présidence corporative aux finances et à l'administration, pour le plan d'action 2019-2020);
- Jacques Massé, directeur principal de l'immobilier, des valeurs et des technologies au Casino de Montréal (remplacé par Claudia Herreras, chef des opérations des services généraux et de l'entretien au Casino de Montréal, pour le plan d'action 2019-2020);
- Gino Lessard, directeur des salons de jeux du Québec;
- Nicolas Chung, chef des services techniques à la Direction corporative des opérations immobilières;
- Michel Laboissonnière, chef d'équipe de la responsabilité sociale à la Direction du jeu responsable et de l'engagement sociétal (remplacé par Éric Meunier, directeur du jeu responsable et de l'engagement sociétal, pour le plan d'action 2019-2020);
- Anne-Charlotte Savoie, conseillère en développement organisationnel à la Vice-présidence corporative aux ressources humaines;
- Denis Savard, chef d'équipe des normes et des projets au Service de la création numérique et de l'expérience utilisateur;
- Pinou Thong, avocate à la Direction corporative des affaires juridiques et de la conformité réglementaire;
- Martine Langlais, chef de projet à la Direction des services à la clientèle et des tirages;
- Karine Vidal, préposée à l'accueil à la Direction des services à la clientèle et des tirages.



La responsable du groupe de travail est Caroline Loignon, directrice corporative du développement organisationnel à la Vice-présidence corporative aux ressources humaines.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Maintenir et poursuivre les actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes handicapées dans le cadre du plan d'action 2018-2019;
- Proposer des actions à la lumière des obstacles ciblés;
- Rendre public le plan.

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

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

4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
	Tenir systématiquement compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique et social	En continuité avec les mesures en place, faciliter l'accès aux lieux en fonction des occasions créées par les travaux de réaménagement majeurs	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Conformité de tous les nouveaux aménagements à la réglementation prévue par le Code national du bâtiment	Les nouveaux aménagements tiennent compte de la réglementation prévue par le Code national du bâtiment.	Réaliser les prochains travaux majeurs en conformité avec la réglementation
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX <ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des standards d'accessibilité dans certains lieux • Méconnaissance de la part des parties prenantes des mesures disponibles 	Faciliter l'intégration des employés de Loto-Québec ayant déclaré une incapacité	Garder à jour la liste des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Mise à jour de la liste des personnes handicapées à Loto-Québec	<p>Un message et un rappel ont été diffusés sur l'intranet afin d'encourager les personnes en situation de mobilité réduite permanente ou temporaire à s'inscrire sur la liste des employés à mobilité réduite pour qu'elles obtiennent l'assistance nécessaire en cas d'évacuation.</p> <p>La liste est mise à jour par le service de santé de Loto-Québec dès qu'il y a un changement.</p>	Mettre la liste à jour en temps réel
		Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement, en cas d'urgence, des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Adaptation et diffusion du plan de mesures d'urgence	<p>L'équipe d'évacuation, composée de représentants de chaque étage du siège social de Loto-Québec, a été rencontrée afin de mettre à jour le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées en cas d'urgence.</p> <p>Le plan de mesures d'urgence a ensuite été diffusé sur l'intranet.</p>	Mars 2020

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Aménager les lieux de travail, au besoin	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Intégration de cette pratique	<p>Des mécanismes pour l'ouverture automatique des portes ont été ajoutés aux étages du siège social accueillant des employés ayant des limitations physiques (14^e, 19^e et 20^e étage).</p> <p>Deux ascenseurs du siège social ont été modernisés. Ils sont maintenant munis d'un synthétiseur vocal pour l'annonce des étages et d'inscriptions en braille. À la fin du projet de modernisation, l'ensemble des ascenseurs du siège social en seront équipés.</p> <p>La modernisation du Paiement aux gagnants du siège social a tenu compte des personnes à mobilité réduite, autant les employés (ouverture automatique de la porte et dimension adéquate des postes de travail) que la clientèle (comptoir adapté aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille, entre autres).</p> <p>L'éclairage au 12^e étage du siège social a été réduit pour un employé atteint de cécité.</p>	Selon les besoins
	Prévoir les besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	Rendre les événements internes accessibles pour les personnes handicapées	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Prise en compte des besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	<p>Les besoins des personnes handicapées sont pris en compte.</p> <p>À titre d'exemple, un interprète en langue des signes est présent lors d'événements en casino auxquels participent des personnes malentendantes.</p>	Selon les besoins
	Encadrer les projets de réaménagement en matière d'accessibilité universelle et en assurer un meilleur suivi	Maintenir l'utilisation des outils : le document de standardisation des installations et l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Utilisation des outils par les chargés de projet	Les outils sont utilisés lors des projets de réaménagement.	En continu

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web • Méconnaissance des standards d'accessibilité des sites Web 	<p>S'assurer que les sites Web de Loto-Québec répondent aux exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) et que les sites Web non accessibles tiennent compte du standard lors des refontes</p>	<p>Intégrer des critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évaluation des sites Web</p> <p>Prendre en considération les exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web lors de la refonte du site des loteries vidéo</p>	<p>Vice-présidence corporative aux technologies de l'information</p>	<p>Refonte du site des loteries vidéo terminée</p>	<p>Le site des loteries vidéo est en attente d'une migration, ce qui a empêché sa refonte.</p>	<p>Attente de la migration du site des loteries vidéo, à venir au cours des prochaines années</p>
	<p>Diffuser le plan d'action annuel de Loto-Québec à l'égard des personnes handicapées et mieux informer la clientèle des actions prises</p>	<p>Assurer la mise à jour de la page décrivant les actions et ressources en matière d'accessibilité dans le site Web sociétal</p>		<p>Page Web mise à jour dans le site sociétal</p>	<p>La page Web a été mise à jour en fonction des standards d'accessibilité d'un site Web.</p>	<p>Selon les besoins</p>
		<p>Saisir les occasions de démontrer l'importance des mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec</p>	<p>Direction corporative des affaires publiques et des médias</p>	<p>Occasions saisies</p>	<p>Les occasions ont été saisies.</p>	<p>Mars 2020</p>
ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES <p>Méconnaissance de la part des gestionnaires et des employés des efforts déployés par Loto-Québec en matière de diversification de la main-d'œuvre</p>	<p>Sensibiliser l'organisation à l'importance de diversifier la main-d'œuvre</p>	<p>Poursuivre la sensibilisation à la diversification de la main-d'œuvre en général, et l'intégration de personnes handicapées en particulier</p>	<p>Vice-présidence corporative aux ressources humaines</p>	<p>Sensibilisation des gestionnaires et des employés à la diversification de la main-d'œuvre</p>	<p>Une série d'entrevues mettant en valeur la contribution des stagiaires du programme de stages d'été et de bourses d'études pour étudiants handicapés ont été publiées sur l'intranet.</p>	<p>Cibler les occasions de sensibiliser davantage les gestionnaires et les employés à la diversification de la main-d'œuvre en général, et à l'intégration des personnes handicapées en particulier</p>

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Continuer le déploiement du plan de communication en matière de diversité de la main-d'œuvre	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Tenue des activités prévues au plan	<p>Le répertoire « Des idées pour agir », disponible sur le site Web de l'Office des personnes handicapées du Québec, a été partagé à l'ensemble des gestionnaires et des employés sur l'intranet.</p> <p>Un court guide contenant les bonnes terminologies pour qualifier les personnes avec différents types d'incapacités a aussi été publié sur l'intranet.</p> <p>La vidéo <i>Des fois, ça « gosse »</i>, publiée par Rad et expliquant comment éviter des irritants quotidiens aux personnes sourdes et en situation de handicap, a été diffusée sur l'intranet.</p>	Poursuivre les activités prévues dans le plan et en ajouter de nouvelles au besoin
		Évaluer la possibilité d'intégrer les actions pertinentes posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de commercialisation responsable de Loto-Québec	<p>Vice-présidence corporative aux ressources humaines</p> <p>Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal</p>	Décision prise quant à la possibilité d'intégrer les actions posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de commercialisation responsable de Loto-Québec	Le plan de commercialisation responsable 2020-2023 sera conçu au cours des prochains mois. La possibilité d'intégrer les actions pertinentes posées à l'égard des personnes handicapées est donc présentement évaluée.	Mars 2020
		Intégrer les actions pertinentes à l'égard des personnes handicapées dans le programme d'accès à l'égalité en emploi	Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Intégration des actions pertinentes à l'égard des personnes handicapées dans le prochain plan à déposer à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	<p>Dès le processus de recrutement, Loto-Québec s'assure de mettre en place les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines et d'offrir à ses employés un environnement exempt de discrimination.</p> <p>Au besoin, Loto-Québec évalue les demandes d'adaptation liées aux limitations d'employés ou de futurs employés.</p> <p>S'il y a lieu, chaque demande d'accommodation est traitée et analysée conjointement avec le service de santé afin d'évaluer le besoin de l'employé, l'accommodement nécessaire et la faisabilité de la demande.</p>	Saisir les prochaines occasions d'intégrer les actions pertinentes dans le plan

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX ET DE CELLE DE LA PRÉSIDENCE DES OPÉRATIONS – LOTÉRIES	Faciliter la participation des personnes handicapées désirant profiter de l'offre de divertissement	Informer les personnes handicapées, en particulier celles à mobilité réduite, des accommodements disponibles lors de leur arrivée	Société des casinos du Québec Société des établissements de jeux du Québec Présidence des opérations – Loteries	Information fournie aux personnes handicapées	Les informations sont fournies aux personnes handicapées, selon les besoins.	En continu
		Éliminer les obstacles physiques à l'accessibilité de l'offre de divertissement		Élimination des obstacles	Plusieurs obstacles ont été éliminés : <ul style="list-style-type: none"> • Au Salon de jeux de Trois-Rivières, la plateforme surélevée donnant accès à la zone promotionnelle a été retirée ; • Au Casino de Mont-Tremblant, des tables ont été ajoutées dans la section bar pour les personnes à mobilité réduite ; • Au Casino du Lac-Leamy, des poignées ont été ajoutées du côté des pentures des portes des cabines dans les toilettes afin de faciliter la fermeture ; • Au Casino de Montréal, des portes automatiques ont été installées à l'entrée des hautes mises ainsi qu'au parcours pour se rendre à la section Platine ; • Au Casino du Lac-Leamy, un ouvre-porte automatique est déjà installé à la première porte du salon des hautes mises (vestibule) et à la porte de la toilette de gauche. Cette dernière est identifiée comme une toilette mixte et pour les personnes à mobilité réduite puisque la porte ouvre vers l'extérieur ; • Au Casino de Montréal, la porte d'une toilette mixte dans la section des hautes mises s'ouvre maintenant de façon automatique ; • Au Casino de Mont-Tremblant, une rampe amovible est maintenant installée dans la section des tables de jeu ; 	Mars 2020

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
					<ul style="list-style-type: none"> • Au Casino du Lac-Leamy, de la signalisation a été ajoutée près de la rampe d'accès afin d'inciter l'ensemble des clients à céder le passage aux personnes à mobilité réduite; • Au Casino de Mont-Tremblant, l'alcootest a été abaissé de six pouces; • Aux casinos de Montréal et du Lac-Leamy, la nécessité d'offrir des marchettes ou des triporteurs à la clientèle a été évaluée. Pour l'instant, il y a suffisamment de fauteuils roulants pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite; • Au Casino de Montréal, une tablette rigide est apposée au comptoir-caisse pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de signer des documents; • Aux casinos du Lac-Leamy et de Montréal, le volume du timbre sonore à l'arrivée de l'ascenseur est au maximum; • Au studio de TVA, où l'émission télévisée <i>La Poule aux œufs d'or</i> est enregistrée hebdomadairement : <ul style="list-style-type: none"> - une section à côté des estrades a été aménagée pour permettre l'installation de deux spectateurs en fauteuil roulant. Ils auront donc la chance de vivre l'ambiance festive qui règne dans les estrades et d'être filmés; - la hauteur des marches des estrades a été uniformisée afin de faciliter le déplacement des personnes à mobilité réduite. 	

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Améliorer l'accessibilité des lieux extérieurs		Amélioration de l'accessibilité des lieux extérieurs	<p>Des espaces de stationnement réservés ont été ajoutés au Salon de jeux de Trois-Rivières ainsi qu'au Casino de Charlevoix.</p> <p>La signalisation a été améliorée dans les stationnements afin de mieux guider les personnes handicapées vers les espaces réservés au Casino de Montréal ainsi qu'au Casino de Charlevoix.</p> <p>La bordure du trottoir au Casino du Lac-Leamy a été peinte en jaune pour assurer une meilleure visibilité la nuit.</p>	Mars 2020
		Sonder les employés qui travaillent au service à la clientèle quant aux besoins potentiels des personnes handicapées		Sondage auprès des employés et pistes d'amélioration soulevées, le cas échéant	Cette initiative n'a pas été réalisée puisque les établissements en ont priorisé d'autres.	Aucune
		En matière de service à la clientèle, poursuivre l'application des pratiques et des mesures qui facilitent l'accessibilité de l'offre de divertissement de Loto-Québec pour les personnes handicapées		Poursuite de l'application des pratiques et des mesures	<p>Les sous-traitants du service à la clientèle des deux salons de jeux ont été sensibilisés aux mesures en place pour faciliter l'accessibilité des salons de jeux pour les personnes handicapées. Ils sont donc plus en mesure de bien guider et servir les personnes handicapées.</p> <p>L'application des pratiques et des mesures s'est poursuivie et a été intégrée aux pratiques de service à la clientèle.</p> <p>Pendant les travaux au stationnement du siège social, les personnes handicapées ou à mobilité réduite qui ont pris rendez-vous pour réclamer leur lot sont accueillies à la guérite et guidées vers un espace de stationnement au niveau SS1.</p>	Intégré

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
SOUS-REPRÉSENTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (OBSTACLE SOCIÉTAL)	Faciliter l'intégration des employés de Loto-Québec ayant déclaré une incapacité	Poursuivre le projet de partenariat avec la Fondation Les Petits Rois pour l'année scolaire 2018- 2019 afin d'offrir à des personnes handicapées une expérience de travail (stage professionnel) en alternance avec les études	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Tenue des stages pour les participants	Un total de 16 jeunes adultes atteints d'une déficience intellectuelle de modérée à sévère ont effectué des stages au siège social, à raison de 2 jours par semaine, au cours de l'année scolaire 2018-2019.	Mars 2020
		Déployer le programme de stages d'été et de bourses d'études pour étudiants handicapés de niveau collégial ou universitaire	Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Octroi des stages et des bourses lors de la saison estivale 2018	Huit personnes étudiant au niveau collégial ou universitaire ont profité du programme de stages et de bourses d'études à l'été 2018. Une activité d'accueil a été organisée pour tous les stagiaires de la saison estivale 2018 (y compris ceux du programme de stages d'été et de bourses d'études pour étudiants handicapés) afin de faciliter leur intégration au sein de l'organisation.	Mars 2020
		Contribuer à faire rayonner le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois au sein de la communauté	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative aux ressources humaines Direction corporative des affaires publiques et des médias	Occasions de faire rayonner le partenariat saisies	Des entrevues dans <i>Châtelaine</i> et <i>La Presse+</i> ont mis de l'avant le partenariat entre Loto-Québec et la Fondation Les Petits Rois.	Mars 2020

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019¹

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
		Aider la Fondation Les Petits Rois à déployer le projet de stages au sein d'autres organisations	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Entreprises sensibilisées au projet	Des rencontres avec Québecor, la Banque Nationale, Les Grands Ballets canadiens et Saputo ont permis de présenter la façon dont les Petits Rois ont été intégrés à Loto-Québec (les incontournables pour la réussite du projet, les communications ainsi que les défis, le bilan et l'impact du projet).	Mars 2020
		Diffuser le plan d'action 2018-2019		Disponibilité du plan d'action sur le site Web et l'intranet	Le plan d'action 2018-2019 est disponible sur le site Web et sur l'intranet.	
	Diffuser le plan d'action		Comité de travail			
SUIVI DU PLAN D'ACTION		Suivre l'avancement du plan d'action 2018-2019		Tenue de deux rencontres du comité de travail	Les rencontres ont eu lieu.	Mars 2020
	Assurer la mise en œuvre du plan	Évaluer la possibilité d'intégrer une personne handicapée au sein du comité de travail responsable du plan d'action	Comité de travail	Décision prise quant à la possibilité d'intégrer une personne handicapée au comité de travail	La possibilité d'intégrer une personne handicapée au comité de travail a été évaluée. Une personne s'y est jointe.	

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

5. REDDITION DE COMPTES

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

Pour l'exercice 2018-2019, aucune plainte formelle d'une personne handicapée relativement à l'accès aux lieux, à l'information et aux services offerts n'a été acheminée aux Affaires juridiques. Certains commentaires ont toutefois été traités au service à la clientèle dans les établissements de jeux, et ce, à la satisfaction de la clientèle. Des préposés au service à la clientèle sont également disposés à offrir une assistance aux personnes qui en font la demande.



6. PRÉSENTATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2019-2020

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

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX <ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des standards d'accessibilité dans certains lieux • Méconnaissance de la part des parties prenantes des mesures d'accessibilité disponibles 	Tenir systématiquement compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique et social	En continuité avec les mesures en place, faciliter l'accès aux lieux en fonction des occasions créées par les travaux de réaménagement majeurs	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Conformité de tous les nouveaux aménagements à la réglementation prévue par le Code national du bâtiment	En continu	
	Faciliter l'intégration des employés de Loto-Québec ayant déclaré une incapacité	Garder à jour la liste des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec			Mise à jour de la liste des personnes handicapées à Loto-Québec	En continu
		Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées qui travaillent à Loto-Québec en cas d'urgence		Vice-présidence corporative aux ressources humaines Vice-présidence corporative à l'immobilier	Adaptation et diffusion du plan de mesures d'urgence	Mars 2020
		Aménager les lieux de travail, au besoin			Intégration de cette initiative	En continu
	Prévoir les besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	Rendre les événements internes accessibles pour les personnes handicapées		Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Prise en compte des besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	En continu
	Encadrer les projets de réaménagement en matière d'accessibilité universelle et en assurer un meilleur suivi	Maintenir l'utilisation des outils : le document de standardisation des installations et l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle		Vice-présidence corporative à l'immobilier	Utilisation des outils par les chargés de projet	
	Sensibiliser les promoteurs afin de réduire les obstacles à la participation des personnes ayant différentes incapacités aux événements commandités par Loto-Québec	Évaluer la possibilité de sensibiliser les promoteurs grâce à la refonte actuelle des critères de Sponsorium		Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Secrétariat général et viceprésidence à la direction juridique	Une décision est prise quant à la possibilité de sensibiliser les promoteurs.	Mars 2020

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

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

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS <ul style="list-style-type: none"> Manque d'accessibilité de certains sites Web Méconnaissance des standards d'accessibilité d'un site Web 	Maintenir les sites à jour afin qu'ils répondent aux exigences du Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008 2.0) et s'assurer que les sites Web non accessibles tiennent compte du standard lors des refontes	<p>Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web.</p> <p>Procéder à la refonte ou à l'élimination des sites Web non accessibles, en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)</p> <p>En continu, faire évoluer les sites Web selon le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)</p>	Vice-présidence corporative aux technologies de l'information	L'application du Standard lors de la création d'un nouveau site Web et son maintien sur les sites Web existants seront vérifiés.	En continu
	Diffuser le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et mieux informer la clientèle des actions prises	Assurer la mise à jour de la page décrivant les actions et ressources en matière d'accessibilité dans le site Web sociétal			
		Saisir les occasions de démontrer l'importance des mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec	Direction corporative des affaires publiques et des médias	Les occasions sont saisies.	
ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES <p>Méconnaissance de la part des gestionnaires et des employés des efforts déployés par Loto-Québec en matière de diversification de la main-d'œuvre</p>	Sensibiliser l'organisation à l'importance de diversifier la main-d'œuvre	Poursuivre la sensibilisation à la diversification de la main-d'œuvre en général, et à l'intégration de personnes handicapées en particulier	Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Sensibilisation des gestionnaires et des employés à la diversification de la main-d'œuvre	Mars 2020
		Continuer le déploiement du plan de communication en matière de diversité de la main-d'œuvre	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Tenue des activités prévues dans le plan	
		Évaluer la possibilité d'intégrer les actions pertinentes posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de commercialisation responsable de Loto-Québec	Vice-présidence corporative aux ressources humaines Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Décision prise quant à la possibilité d'intégrer des actions posées à l'égard des personnes handicapées dans le plan de commercialisation responsable de Loto-Québec	
		Intégrer les actions pertinentes à l'égard des personnes handicapées dans le programme d'accès à l'égalité en emploi	Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Intégration des actions pertinentes à l'égard des personnes handicapées dans le prochain plan à déposer à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	

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

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

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SUR LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES Méconnaissance des types d'accommodement selon la situation	Assurer le développement des connaissances de l'organisation sur la participation sociale des personnes handicapées de façon à élaborer un bilan et un plan d'action rigoureux	Inscrire la responsable du plan d'action à une formation donnée par l'Office des personnes handicapées du Québec	Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Participation à la formation	Mars 2020
	Offrir une formation aux employés en contact direct avec le public sur le service à donner aux personnes handicapées, afin qu'ils apprennent à communiquer avec les personnes handicapées et à les aider selon leur incapacité et la situation	Évaluer la possibilité de donner une formation aux employés du service à la clientèle et de l'accueil	Vice-présidence corporative aux ressources humaines Société des casinos du Québec	Décision prise quant à la possibilité d'intégrer une formation au parcours de formation de l'employé	
ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX ET DE CELLE DE LA PRÉSIDENTE DES OPÉRATIONS – LOTERIES	Faciliter l'intégration des personnes handicapées désirant profiter de l'offre de divertissement	Lors de l'accueil de personnes handicapées, en particulier celles à mobilité réduite, les informer des accommodements disponibles	Société des casinos du Québec Société des établissements de jeux du Québec Présidence des opérations – Loteries	Information fournie aux personnes handicapées	Mars 2020
		Éliminer les obstacles physiques à l'accessibilité de l'offre de divertissement		Élimination des obstacles	
		Améliorer l'accessibilité des lieux extérieurs		Amélioration de l'accessibilité des lieux extérieurs	
		Poursuivre l'application des pratiques et des mesures en matière de service à la clientèle qui facilitent l'accessibilité de l'offre de divertissement de Loto-Québec pour les personnes handicapées		Poursuite de l'application des pratiques et des mesures	

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

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

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
SOUS-REPRÉSENTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (OBSTACLE SOCIÉTAL)	Faciliter l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail	Poursuivre le projet de partenariat avec la Fondation Les Petits Rois pour l'année scolaire 2019-2020 afin d'offrir une expérience de travail (stage professionnel) en alternance avec les études à des personnes handicapées	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Tenue des stages pour les participants	Mars 2020
		Maintenir le programme de stages d'été et de bourses pour étudiants handicapés de niveau collégial ou universitaire	Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Octroi des stages et des bourses lors de la saison estivale 2019	
		Contribuer à faire rayonner le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois au sein de la communauté	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative aux ressources humaines Direction corporative des affaires publiques et des médias	Occasions de faire rayonner le partenariat saisies	
		Aider la Fondation Les Petits Rois à déployer le projet de stages au sein d'autres organisations	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Entreprises sensibilisées au projet	
SUIVI DU PLAN D'ACTION	Diffuser le plan d'action	Diffuser le plan d'action 2019-2020	Comité de travail	Disponibilité du plan d'action sur le site Web et l'intranet	Mars 2020
		Suivre l'avancement du plan d'action 2019-2020		Tenue de deux rencontres du comité de travail	
	Assurer la mise en œuvre du plan	Intégrer une personne handicapée au sein du comité de travail responsable du plan d'action		Intégration d'une personne handicapée au comité de travail	

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



7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été adopté le 13 août 2019 par le conseil de direction de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site Web de la Société, dans la section Centre de documentation. Il est également disponible en médias adaptés sur demande.

8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

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

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

9. COORDONNÉES D'UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION

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

Anne-Charlotte Savoie
Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
514 285-2929, poste 120-4048
anne-charlotte.savoie@loto-quebec.com

Annexe

MESURES EN PLACE	
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX	<p>Tous les édifices sont accessibles pour les personnes handicapées grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des rampes d'accès; • des espaces de stationnement réservés; • des fauteuils roulants; • des ouvre-portes sur plusieurs portes extérieures principales de même que dans certains espaces de travail; • des ascenseurs munis d'inscriptions en braille et d'un synthétiseur vocal annonçant les étages; • des postes de travail adaptés aux besoins des employés ayant une limitation; • des éléments d'accessibilité intégrés dans les nouveaux aménagements, selon les occasions, tels des interrupteurs placés plus bas et des prises électriques placées plus haut, des becs-de-cane, des micro-ondes surbaissés, etc. <p>Les 4 casinos du Québec (Montréal, Lac-Leamy, Charlevoix et Mont-Tremblant) figurent dans la base de données de plus de 1 700 entreprises touristiques évaluées par Kéroul et certifiées « totalement ou partiellement accessibles ».</p> <p>Kéroul mentionne également que le Salon de jeux de Trois-Rivières est un bâtiment à accès total, tout comme le centre commercial Fleur de Lys, qui héberge le Salon de jeux de Québec.</p>
ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS	<p>Depuis les récentes refontes, la majorité des sites Web de Loto-Québec, ainsi que son intranet, répondent à l'essentiel des exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 02).</p> <p>Voici une liste non exhaustive des éléments sur lesquels les équipes ont travaillé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conformité aux standards du W3C; • Les possibilités de remplacement textuel des images; • Le contraste des couleurs (tous les éléments des sites ont un contraste supérieur ou égal à 4,5 pour 1 entre le fond et le texte); • La gestion des changements de langue; • La navigation et les liens; • La compatibilité avec les navigateurs respectant les standards du W3C.
APPROVISIONNEMENT	<p>Depuis 1996, la direction négocie les contrats de gré à gré avec les entreprises de travail adapté.</p> <p>En 2018-2019, Loto-Québec a attribué 12 contrats (entretien ménager, fourniture de bureau, recyclage, impression et fabrication de matériel publicitaire) à 7 centres de travail adaptés, ce qui correspond à un montant de 1,4 M\$ versé à ces organismes.</p> <p>Lors des appels d'offres, les requérants sont sensibilisés à la volonté de Loto-Québec d'améliorer pour les personnes handicapées l'accessibilité de ses équipements, de ses installations, de ses services, etc.</p> <p>Un article est prévu dans la politique d'approvisionnement de Loto-Québec pour lui permettre d'octroyer de gré à gré des contrats aux centres de travail adapté.</p>

MESURES EN PLACE

<p>ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX ET DE CELLE DE LA PRÉSIDENTE DES OPÉRATIONS – LOTERIES</p>	<p>Société des casinos du Québec</p> <p>Le parcours de formation <i>Résolument client</i> est offert à l'ensemble des employés de la Société des casinos du Québec. L'objectif est de permettre à l'employé de comprendre le contexte de divertissement des casinos, l'importance de son rôle dans l'atteinte de la destination de l'organisation (devenir les meilleurs en service à la clientèle et offrir une expérience de divertissement sans pareil) et les standards de qualité de service à respecter. Cette formation enseigne aux employés à être à l'affût des occasions d'entrer en contact avec les clients pour découvrir leurs besoins ou leur venir en aide. Elle aiguisé le sens de l'observation des employés afin qu'ils puissent déceler les besoins des clients, qui ne sont pas toujours exprimés sous forme de questions.</p> <p>Société des établissements de jeux du Québec</p> <p>Le service à la clientèle fait tout le nécessaire pour rendre le plus agréable possible la visite du client, dans le respect des normes et des procédures établies.</p> <p>Centres de paiement aux gagnants (Présidence des opérations – Loteries)</p> <p>Lors d'entrevues avec des gagnants à la loterie qui réclament leur lot3 dans un centre de paiement aux gagnants ou dans un établissement de jeux, les techniciens en information demandent aux gagnants s'ils ont des besoins particuliers. Cette information est remise à la personne ou à l'équipe appropriée (organisatrice d'une conférence de presse, responsable de la logistique des jeux télévisés, équipe du service à la clientèle du centre de paiement aux gagnants ou de l'établissement de jeux concerné, etc.) afin de répondre adéquatement aux besoins des gagnants.</p> <p>Une formation <i>Service de rêve</i> a été donnée aux employés des centres de paiement aux gagnants pour offrir une qualité de service bonifiée et adaptée aux besoins des clients. En 2019, le troisième volet de cette formation sera donné, et traitera des situations délicates en contexte de service à la clientèle.</p> <p>Sur les plateaux télévisés (Présidence des opérations – Loteries)</p> <p>L'équipe de Loto-Québec accompagne les personnes handicapées et leur offre un accommodement selon leurs besoins, dans la mesure où les actions prises n'affectent pas l'intégrité des jeux. Par exemple, l'équipe peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • installer une rampe d'accès menant à la scène; • offrir un accompagnateur aux personnes en fauteuil roulant; • offrir qu'un tiers fasse tourner la roue à l'émission <i>Roue de fortune chez vous!</i>; • offrir qu'un tiers fasse tourner les roues à l'émission <i>La Poule aux œufs d'or</i>; • offrir les services d'un traducteur pour les personnes malentendantes ou parlant la langue des signes; • offrir un service de transport aux personnes handicapées qui sont lourdement limitées dans leur déplacement. <p>Autres actions prises au studio de <i>La Poule aux œufs d'or</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un grand espace près des estrades est prévu pour accueillir des personnes en fauteuil roulant. • Deux fauteuils roulants sont disponibles en studio.
<p>ENGAGEMENT SOCIÉTAL</p>	<p>En sport amateur, Loto-Québec a élaboré une politique visant à stimuler la pratique sportive chez les personnes handicapées et à promouvoir une image dynamique de ces personnes. Trois partenariats lui permettent de réaliser ses objectifs de soutien à ces athlètes, soit ceux avec le Défi sportif AlterGo pour athlètes handicapés, la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec et Olympiques spéciaux Québec.</p>

MESURES EN PLACE

RESSOURCE HUMAINES

Des stages rémunérés de 12 semaines et des bourses sont offerts à des étudiants handicapés de niveau collégial ou universitaire (depuis 1995). Le formulaire d'auto-identification est disponible en ligne, dans la section Carrières, pour les candidats.

Loto-Québec est membre du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre. Lors des entrevues, de l'aide est fournie aux personnes handicapées selon leurs besoins.



BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019 ET PLAN D'ACTION 2019-2020

Juillet 2019

