

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 2017-2018 ET PLAN D'ACTION 2018-2019



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 2017-2018	7
5. REDDITION DE COMPTES	11
6. DÉFINITION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET MESURES RETENUES POUR LE PLAN D'ACTION DE L'ANNÉE 2018-2019	12
7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	15
8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION	15
9. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	15
ANNEXE I	16



INTRODUCTION

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

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

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

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

Depuis 1969, Loto-Québec s'est taillé une place au premier plan de l'industrie des jeux de hasard et d'argent en misant sur l'intégrité, le dynamisme et l'innovation. Ce faisant, elle remplit de manière responsable son mandat d'offrir des jeux de hasard et d'argent tout en contribuant de façon importante aux finances publiques et à l'économie québécoise. Pour atteindre ses objectifs d'affaires, la Société pouvait compter sur 5 946 employés en date du 31 mars 2018.

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

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

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES **PERSONNES HANDICAPÉES** 2017-2018 ET PLAN D'ACTION 2018-2019

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 2017-2018 et plan d'action 2018-2019 de Loto-Québec s'inscrit dans cette perspective, et témoigne de la volonté de maintenir les nombreuses mesures en place (*voir annexe I*).

Le siège social de Loto-Québec est situé à Montréal. Les secteurs d'activité corporatifs 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.

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

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





3. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail composé des personnes suivantes :

- Sylvie Belleville, conseillère en communication (remplacée par Marie-Noëlle Trottier, conseillère en communication, pour le plan d'action 2018-2019);
- André Bergeron, directeur corporatif de l'approvisionnement;
- Jacinthe Brodeur, directrice des projets, de la performance et de la planification à la Société des casinos du Québec (remplacée par Jacques Massé, directeur principal de la gestion immobilière – services d'affaires et valeurs à la Société des casinos du Québec, pour le plan d'action 2018-2019);
- Gino Lessard, directeur des salons de jeux;
- Nicolas Chung, chef de service des services techniques à la Direction corporative des opérations immobilières;
- Simon Robert, directeur de la responsabilité sociale (remplacé par Michel Laboissonnière, chef d'équipe en responsabilité sociale, pour le plan d'action 2018-2019);
- Marilou Sabourin-Labrecque, conseillère en développement organisationnel aux Ressources humaines (remplacée par Anne-Charlotte Savoie, conseillère en développement organisationnel aux Ressources humaines, pour le plan d'action 2018-2019);
- Denis Savard, chef d'équipe des normes et des projets au Service de la création numérique et de l'expérience utilisateur;
- Pinou Thong, avocate.

Pour 2017-2018, le responsable du groupe de travail était Philippe Lafortune. Pour 2018-2019, il a été remplacé par Caroline Loignon, directrice corporative du développement organisationnel.



Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Maintenir et poursuivre la mise en place d'actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes handicapées dans le cadre du plan d'action 2017-2018;
- Proposer des actions à la lumière des obstacles définis;
- Rendre public le plan.

La coordonnatrice de services aux personnes handicapées est Caroline Loignon.

Ses coordonnées sont :

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 2017-2018

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX <ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des standards d'accessibilité dans certains lieux • Méconnaissance de la part des parties prenantes des mesures disponibles 	Tenir systématiquement compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique et social	En continuité avec les mesures en place, faciliter l'accès aux lieux en fonction des occasions créées par les travaux de réaménagement majeur	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.	Poursuivre la conformité à la réglementation lors des prochains travaux majeurs
		Ajouter, au niveau SS2 du stationnement du siège social, des places de stationnement réservées aux détenteurs de vignettes pour personnes handicapées afin qu'ils aient accès au monte-charge lors des pannes de service de l'ascenseur	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Ajout de places de stationnement supplémentaires	Trois places ont été ajoutées au niveau SS2 du stationnement du siège social.	Aucune
	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	Direction corporative de la sécurité et de la prévention	Mise à jour de la liste	Deux messages 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 afin d'obtenir l'assistance nécessaire en cas d'évacuation.	Mettre à jour la liste en temps réel
					La liste est mise à jour par le service de santé de Loto-Québec dès qu'il y a un changement.	
		Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées en cas d'urgence	Direction corporative de la sécurité et de la prévention	Adaptation et diffusion du plan de mesures d'urgence	Le plan de mesures d'urgence a été adapté et diffusé sur l'intranet à l'ensemble des employés de l'organisation.	Mars 2019
					L'équipe d'évacuation, composée de représentants de chaque étage, a été rencontrée afin de diffuser la mise à jour du plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées en cas d'urgence.	
	Aménager les lieux de travail, au besoin	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Intégration de cette pratique	Des espaces de travail adaptés aux besoins des stagiaires issus du projet avec la Fondation Les Petits Rois ont été aménagés.	Selon les besoins	
Prévoir les besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	Rendre les événements accessibles aux personnes handicapées	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Intégration de cette pratique	Cette pratique a été intégrée à l'organisation des événements internes.	Intégré	

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
<p>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX (suite)</p> <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 	Encadrer les projets de réaménagement en matière d'accessibilité universelle et en assurer un meilleur suivi	Maintenir l'utilisation des outils créés, le document de standardisation des installations et l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Utilisation des outils par les chargés de projet	Cette pratique a été intégrée à l'encadrement des projets de réaménagement.	Intégré
<p>ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web • Méconnaissance des standards d'accessibilité d'un site Web 	Refondre les sites en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008 2.0)	Mettre en place des mesures d'accessibilité	Vice-présidence corporative aux technologies de l'information	Refontes terminées pour les sites Web suivants : - Loteries vidéo (2018); - Jeu en ligne (2018).	La refonte est terminée pour le site de jeu en ligne. Le nouveau portail commercial unifié lotoquebec.com tient compte des exigences du Standard sur l'accessibilité d'un site Web. Le site des Loteries vidéo est en attente de migration, ce qui n'a pas permis de procéder à sa refonte.	Attente de la migration du site des Loteries vidéo
	En plus de publier le plan d'action annuel, mieux informer la clientèle des actions mises en place	Ajouter une page décrivant les actions et ressources en matière d'accessibilité dans le site Web sociétal	Vice-présidence corporative aux technologies de l'information	Ajout de la page Web dans le site sociétal	La page Web a été ajoutée dans la section Des édifices accessibles. Lien : societe.lotoquebec.com/fr/accessibilite	Mettre à jour la page Web en fonction des changements en matière d'accessibilité
	Faire une campagne, dans les médias sociaux ou le blogue de la Société, démontrant l'importance des mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec	Direction corporative des affaires publiques, des relations de presse et des médias sociaux	Déploiement de la campagne dans les médias sociaux ou dans le blogue de Loto-Québec	Une campagne dans les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn et Twitter) et la mise en ligne d'un billet de blogue ont eu lieu afin d'informer la clientèle du projet de partenariat avec la Fondation Les Petits Rois. Lien : toutunblogue.lotoquebec.com/articles/la-fondation-les-petits-rois-une-belle-histoire-a-raconter/	Saisir les prochaines occasions d'informer la clientèle des actions mises en place	

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
<p>ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méconnaissance de la part des gestionnaires et des employés des efforts déployés par Loto-Québec en matière de diversification de la main-d'œuvre 	<p>Sensibiliser l'organisation à l'importance de diversifier la main-d'œuvre</p>	<p>Poursuivre la sensibilisation à la diversification de la main-d'œuvre en général, et à 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>La page générique Diversité de l'intranet a été mise à jour.</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>Dans le cadre de l'exercice d'identification de la relève, une note aux gestionnaires a été ajoutée afin qu'ils portent une attention particulière à l'identification d'une relève potentielle provenant de groupes visés par la diversité en milieu de travail (femmes, minorités visibles, minorités ethniques, autochtones, personnes handicapées), et ce, dans le but d'accroître leur représentativité au sein de la relève potentielle.</p>	<p>Cibler les occasions de sensibiliser davantage les gestionnaires et les employés à la diversification de la main-d'œuvre en général, et à l'intégration de personnes handicapées en particulier</p>
		<p>Continuer le déploiement du plan de communication</p>	<p>Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal</p>	<p>Tenue des activités prévues au plan</p>	<p>Une série de trois manchettes reflétant le point de vue de gestionnaires, de recruteurs et d'employés faisant partie des groupes ciblés par la diversité face à l'importance de diversifier la main-d'œuvre ont été publiées dans l'intranet.</p> <p>Une semaine de la diversité a été organisée au sein des établissements de Loto-Québec afin d'approfondir les réflexions sur les valeurs de la diversité et d'apprendre à mieux « vivre ensemble ».</p> <p>La Journée internationale des personnes handicapées a été soulignée au sein de l'organisation par une manchette pour tous les employés et gestionnaires dans l'intranet.</p>	<p>Poursuivre les activités prévues au plan et en ajouter de nouvelles au besoin</p>

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	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 LA PRÉSIDENTE DES OPÉRATIONS – LOTERIES	Faciliter l'intégration des personnes handicapées désirant profiter de l'offre de divertissement	Déterminer les actions à mettre en place pour procéder aux améliorations ciblées dans le cadre des tournées d'établissements	Présidence de la Société des casinos du Québec	Mise en place des actions pour procéder aux améliorations ciblées	Les actions déterminées ont été ajoutées au plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019.	Mars 2019
		Poursuivre l'application des pratiques et des mesures en place en matière de service à la clientèle qui facilitent l'accès des personnes handicapées à l'offre de divertissement de Loto-Québec	Présidence de la Société des établissements de jeux du Québec Présidence des opérations – Loteries	Poursuite de l'application des pratiques et des mesures	L'application des pratiques et des mesures s'est poursuivie et a été intégrée aux pratiques de service à la clientèle.	Intégré
SOUS-REPRÉSENTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (OBSTACLE SOCIÉTAL)	Faciliter l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail	Offrir, dans le cadre d'un projet pilote, une expérience de travail (stage professionnel) en alternance avec les études à des personnes handicapées à l'occasion d'un partenariat avec la Fondation Les Petits Rois	Vice-présidence corporative aux ressources humaines Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Tenue des stages pour les participants	Un total de 15 jeunes adultes atteints de déficience intellectuelle de modérée à sévère ont effectué des stages, à raison de 2 jours par semaine, au cours de l'année scolaire 2017-2018.	Poursuite du partenariat pour l'année scolaire 2018-2019
		Offrir des stages rémunérés de 12 semaines et des bourses d'études à des personnes handicapées étudiant au niveau collégial ou universitaire	Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Octroi de stages rémunérés et de bourses	Neuf personnes étudiant au niveau collégial ou universitaire ont profité du programme de stages et de bourses d'études à l'été 2017. Une activité d'accueil a été organisée pour tous les stagiaires de la saison estivale 2017 (stagiaires réguliers et stagiaires issus du programme de stages d'été et de bourses d'études pour étudiants handicapés) afin de faciliter leur intégration au sein de l'organisation.	Automne 2018
SUIVI DU PLAN D'ACTION	Publier le plan d'action	Publier le plan d'action 2017-2018	Comité de travail	Disponibilité du plan d'action sur le site Web et l'intranet	Le plan d'action 2017-2018 est disponible sur le site Web et sur l'intranet.	Mars 2019
	Assurer la mise en œuvre du plan	Suivre l'avancement du plan d'action 2017-2018		Tenue de deux rencontres du comité de travail	Les rencontres ont eu lieu.	

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 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 2017-2018, aucune plainte formelle d'une personne handicapée relativement à l'accès aux lieux, à l'information ni aux services offerts n'a été acheminée aux Affaires juridiques. Certains commentaires ont été traités au service à la clientèle dans les établissements de Loto-Québec, et ce, à la satisfaction de la clientèle. De plus, afin d'accommoder les personnes à mobilité réduite ayant de la difficulté à se déplacer dans les établissements, des fauteuils roulants sont disponibles. Des préposés au service à la clientèle sont également disposés à offrir une assistance aux personnes qui en font la demande.



6. DÉFINITION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET MESURES RETENUES POUR LE PLAN D'ACTION DE L'ANNÉE 2018-2019

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	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 majeur	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	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Mise à jour de la liste	En continu
		Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées en cas d'urgence		Adaptation et diffusion du plan de mesures d'urgence	Mars 2019
		Aménager les lieux de travail, au besoin		Intégration de cette pratique	En continu
	Prévoir les besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	Rendre les événements accessibles aux personnes handicapées	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Prise en compte des besoins des personnes handicapées lors d'événements internes	En continu
	Encadrer les projets de réaménagement en matière d'accessibilité universelle et en assurer un meilleur suivi	Maintenir l'utilisation des outils créés, le document de standardisation des installations et l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Utilisation des outils par les chargés de projet	
ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web • Méconnaissance des standards d'accessibilité d'un site Web 	Maintenir les sites en évolution 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	Intégrer des critères de tests sur l'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web	Vice-présidence corporative aux technologies de l'information	Refonte terminée pour le site Web des Loteries vidéo	Lorsque la migration du site sera terminée
		Procéder à la refonte du site Web des Loteries vidéo en prenant en considération les exigences du Standard sur l'accessibilité d'un site Web lorsque sa migration sera terminée			Premier suivi à l'automne 2018
	Publier le plan d'action annuel de Loto-Québec et mieux informer la clientèle des actions mises en place	Assurer la mise à jour de la page décrivant les actions et ressources en matière d'accessibilité dans le site Web sociétal	Direction corporative des affaires publiques, des relations de presse et des médias sociaux	Page Web mise à jour dans le site sociétal	Mars 2019
		Saisir les occasions de démontrer l'importance des mesures d'accessibilité et les actions prises à Loto-Québec		Occasions saisies	

² Le plan d'action 2018-2019 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 2018-2019²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES <ul style="list-style-type: none"> Méconnaissance de la part des gestionnaires et des employés des efforts déployés par Loto-Québec en matière de diversification de la main-d'œuvre 	Sensibiliser l'organisation à l'importance de diversifier la main-d'œuvre	Poursuivre la sensibilisation à la diversification de la main-d'œuvre en général, et à l'intégration de personnes handicapées en particulier	Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Sensibilisation des gestionnaires et des employés à la diversification de la main-d'œuvre	Mars 2019
		Continuer le déploiement du plan de communication	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Tenue des activités prévues au 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	
ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX ET 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	Présidence de la Société des casinos du Québec Présidence de la Société des établissements de jeux du Québec Présidence des opérations – Loteries	Information fournie aux personnes handicapées	Mars 2019
		Éliminer les obstacles physiques à l'accessibilité de l'offre de divertissement		Élimination des obstacles	
		Améliorer l'accessibilité extérieure des lieux		Amélioration de l'accessibilité extérieure	
		Sonder les employés du service à la clientèle quant aux besoins potentiels des personnes handicapées		Sondage auprès des employés et pistes d'amélioration soulevées, le cas échéant	
		Poursuivre l'application des pratiques et des mesures en place en matière de service à la clientèle qui facilitent l'accès des personnes handicapées à l'offre de divertissement de Loto-Québec		Poursuite de l'application des pratiques et des mesures	

² Le plan d'action 2018-2019 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 2018-2019²

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	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 2018-2019 afin d'offrir une expérience de travail (stage professionnel) en alternance avec les études à des personnes handicapées	Vice-présidence corporative aux ressources humaines Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Tenue des stages pour les participants	Mars 2019
		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	
		Contribuer à faire rayonner le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois au sein de la communauté	Vice-présidence corporative aux ressources humaines Direction corporative des affaires publiques, des relations de presse et des médias sociaux Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	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 aux ressources humaines Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Entreprises sensibilisées au projet	
SUIVI DU PLAN D'ACTION	Publier le plan d'action	Publier le plan d'action 2018-2019	Comité de travail	Disponibilité du plan d'action sur le site Web et l'intranet	Mars 2019
		Suivre l'avancement du plan d'action 2018-2019		Tenue de deux rencontres du comité de travail	
	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		Décision prise quant à la possibilité d'intégrer une personne handicapée dans le comité de travail	

² Le plan d'action 2018-2019 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 16 octobre 2018 par le conseil de direction de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation, dans la section Carrières. Il est également disponible en médias adaptés sur demande.

8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

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

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

9. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION

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

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

Annexe I - MESURES EN PLACE

MESURES EN PLACE	
<p>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX</p>	<p>Tous les édifices sont accessibles aux personnes handicapées grâce :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à des rampes d'accès ; • à des places de stationnement réservées ; • à des fauteuils roulants ; • à des ouvre-portes sur plusieurs portes extérieures principales de même que dans certains espaces de travail ; • aux commandes de tous les ascenseurs, qui sont munies d'inscriptions en braille, et à certains ascenseurs munis d'un synthétiseur vocal annonçant les étages ; • à des postes de travail adaptés aux besoins des employés ayant une limitation ; • à des éléments d'accessibilité intégrés dans les nouveaux aménagements, selon les occasions, tels des interrupteurs placés plus bas et des prises électriques placées plus haut, des becs-de-cane, des micro-ondes surbaissés, etc. <p>Les 4 casinos du Québec (Montréal, Charlevoix, Lac-Leamy 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 et un centre de paiement aux gagnants à la loterie.</p>
<p>ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS</p>	<p>Depuis les récentes refontes, la majorité des sites Web de la Société, ainsi que son intranet, répondent à l'essentiel des exigences du Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008 2.0).</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.
<p>APPROVISIONNEMENT</p>	<p>Depuis 1996, la direction négocie les contrats de gré à gré avec les entreprises de travail adapté.</p> <p>En 2017-2018, Loto-Québec a attribué 17 contrats (entretien ménager, fournitures 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 la Société d'améliorer l'accessibilité de ses équipements, de ses installations, de ses services, etc., aux personnes handicapées.</p> <p>Un article est prévu dans la politique d'approvisionnement de Loto-Québec pour permettre à la Société d'octroyer de gré à gré des contrats aux centres de travail adapté.</p>

MESURES EN PLACE

<p>ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT DANS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • LES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX; • LES CENTRES DE PAIEMENT AUX GAGNANTS. 	<p>Société des casinos du Québec Le parcours de formation <i>Résolument client</i> est offert à l'ensemble des employés de la Société des casinos du Québec. L'objectif visé est de permettre à l'employé de comprendre le contexte de divertissement dans lequel les casinos se situent, l'importance de son rôle dans l'atteinte de la destination (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 Le service à la clientèle fait tout le nécessaire pour faciliter le séjour du client, dans le respect des normes et des procédures établies.</p> <p>Centres de paiement aux gagnants (Présidence des opérations – Loteries) Lors d'entrevues avec de nouveaux gagnants à la loterie dans les centres de paiement aux gagnants, les techniciens en information demandent aux gagnants s'ils ont des besoins particuliers. Ces informations sont transférées à la personne ou à l'équipe appropriée (ex. : organisatrice d'une conférence de presse, responsable de la logistique pour les jeux télévisés, etc.) afin de répondre adéquatement aux besoins des gagnants.</p> <p>Une formation nommée <i>Service de rêve</i> a été offerte aux employés des centres de paiement aux gagnants pour offrir une qualité de service bonifiée et adaptée aux besoins des clients.</p> <p>Sur les plateaux de télévision (Présidence des opérations – Loteries) L'équipe de Loto-Québec accompagne et accommode les personnes handicapées selon leurs besoins dans la mesure où les actions prises n'affectent pas l'intégrité des jeux, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installer une rampe d'accès menant à la scène ; • Offrir un accompagnateur pour les personnes en fauteuil roulant ; • Offrir qu'un tiers fasse tourner la roue à l'émission <i>Roue de fortune chez vous!</i>; • Offrir le service d'un traducteur pour les personnes malentendantes ou utilisant le langage des signes ; • Offrir un service de transport pour les personnes handicapées dont la mobilité les limite lourdement dans leur déplacement.
<p>ENGAGEMENT SOCIÉTAL</p>	<p>En sport amateur, Loto-Québec a élaboré une politique visant à stimuler la pratique sportive pour les personnes handicapées et à promouvoir une image dynamique de celles-ci. Trois partenariats permettent à la Société de réaliser ses objectifs de soutien à ces personnes, soit ceux avec le Défi sportif AlterGo, la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec et Olympiques spéciaux Québec.</p>
<p>RESSOURCE HUMAINES</p>	<p>Des stages rémunérés de 12 semaines et des bourses sont offerts à des personnes handicapées étudiant au niveau collégial ou universitaire (depuis 1995).</p> <p>Le formulaire d'auto-identification est disponible en ligne dans la section Carrières pour les candidats.</p> <p>Lors des entrevues, de l'aide est fournie aux personnes handicapées si elles en font la demande.</p>



BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018 ET PLAN D'ACTION 2018-2019

Décembre 2018

