

Bilan du plan d'action à l'égard
des personnes handicapées
2022-2023
et plan d'action
2022-2024

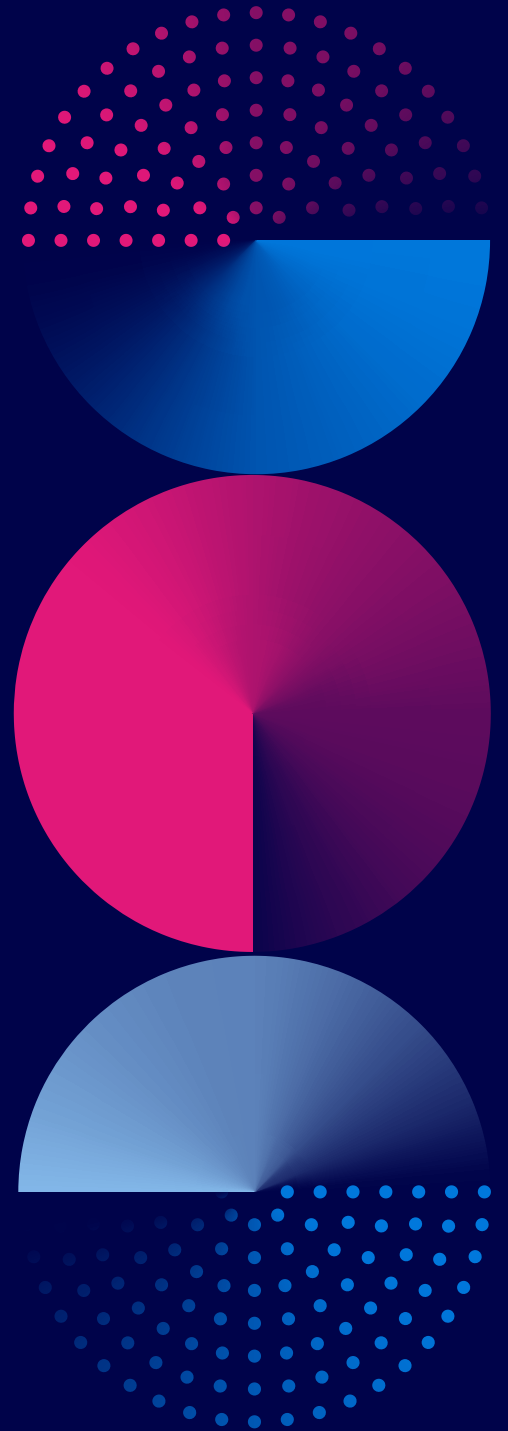
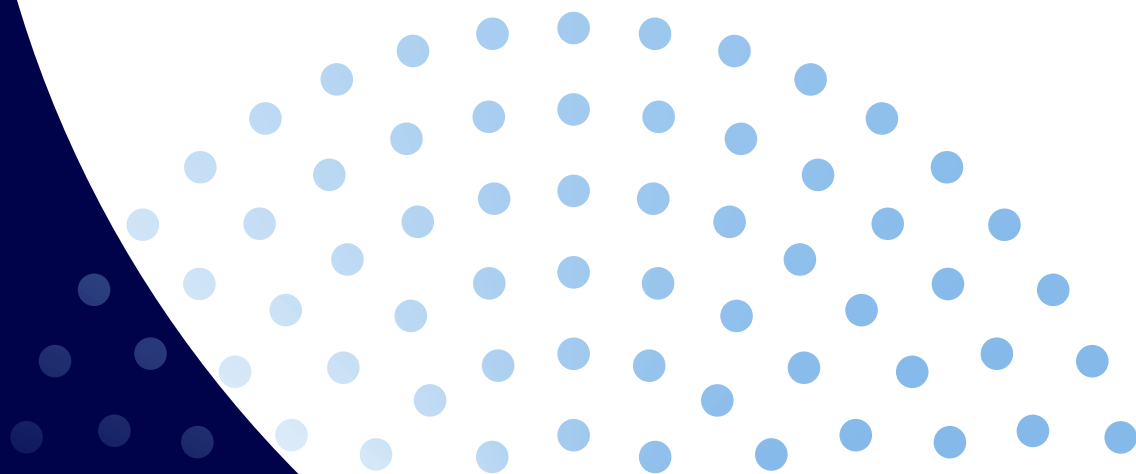


Table des matières

Introduction	4
Engagement	5
Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité	5
Mission	5
Vision	5
Valeurs	6
Contributions en quelques chiffres	7
Groupe de travail 2022-2024	8
Trois piliers	10
Reddition de comptes 2022-2023	10
Présentation des obstacles priorités et des mesures retenues pour le plan bisannuel 2022-2024	11
Premier pilier : les talents	11
Obstacle 1 : Méconnaissance, de la part des employés, des façons de contribuer à bâtir un environnement plus inclusif	11
Obstacle 2 : Nécessité d'adapter les pratiques au travail en mode hybride	14
Obstacle 3 : Manque de coordination des interventions liées à la sécurité physique des employés	15
Obstacle 4 : Difficulté à se renouveler lors de la rédaction du plan d'action	16
Deuxième pilier : les clients	17
Obstacle 5 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, des mesures d'accessibilité aux lieux	17
Obstacle 6 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, en matière d'accessibilité aux sites Web et d'accès à l'information	18
Obstacle 7 : Méconnaissance, de la part des parties prenantes, de l'accessibilité à l'offre de divertissement	19
Troisième pilier : la communauté	20
Obstacle 8 : Sous-représentation des personnes en situation de handicap sur le marché du travail	20

Obstacle 9 : Manque de visibilité des efforts de Loto-Québec en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	21
Obstacle 10 : Manque de soutien aux organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap	23
Adoption et diffusion du plan d'action	24
Mise en œuvre du plan d'action	24
Coordonnées d'une représentante de l'organisation.....	24
Annexe : mesures en place.....	25



Introduction

À titre d'organisme public, Loto-Québec a l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, conformément à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, chapitre E-20.1). Cette loi vise principalement à assurer que les organismes publics font les efforts nécessaires afin de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes en situation de handicap.

Mais, au-delà d'une obligation légale, Loto-Québec considère son plan d'action pluriannuel à l'égard des personnes en situation de handicap comme un outil concret qui lui permet d'engager des actions réfléchies, porteuses et ciblées. Ce plan lui permet également de mesurer ses progrès et d'évaluer ce qu'il lui reste à faire pour réduire, voire éliminer, les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap.

Le présent plan d'action, qui est le 13^e de Loto-Québec, couvre deux années. Il s'inscrit dans la continuité des efforts déployés au sein de l'organisation pour promouvoir des pratiques qui favorisent l'intégration des personnes en situation de handicap sur les plans physique et social.

Ce plan vise principalement :

- › à permettre la mise en place en continu d'actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap ;
- › à dresser le bilan des mesures prises au cours de la dernière année ;
- › à présenter les mesures préconisées pour l'année en cours.

Engagement

Loto-Québec s'engage à être un acteur de changement positif en matière d'inclusion et d'accessibilité. Cet engagement se traduit notamment par des actions concrètes visant à promouvoir la diversité auprès de ses parties prenantes. Loto-Québec s'assure également de valoriser la diversité et l'inclusion dans l'ensemble de ses pratiques organisationnelles et d'encourager les initiatives contribuant à offrir un environnement inclusif et accessible à tous.

En novembre 2020, Loto-Québec a officialisé sa volonté de valoriser la diversité et l'inclusion à tous les niveaux de l'organisation en signant une déclaration d'engagement. Elle a aussi adopté une politique opérationnelle sur la diversité et l'inclusion.

Accroître la diversité au sein de l'organisation est donc une priorité. Loto-Québec tient à ce que son personnel soit le reflet de la population québécoise. Elle considère d'ailleurs que la diversité et l'inclusion forment la combinaison gagnante pour un milieu de travail sain et respectueux.

Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité

Depuis plus de 50 ans, Loto-Québec offre aux Québécois des expériences qui les divertissent et les font rêver. Ayant à cœur leur bien-être individuel et collectif, elle veille à ce que ses activités soient bien encadrées et gérées de façon responsable. Elle s'assure ainsi d'avoir un effet social positif.

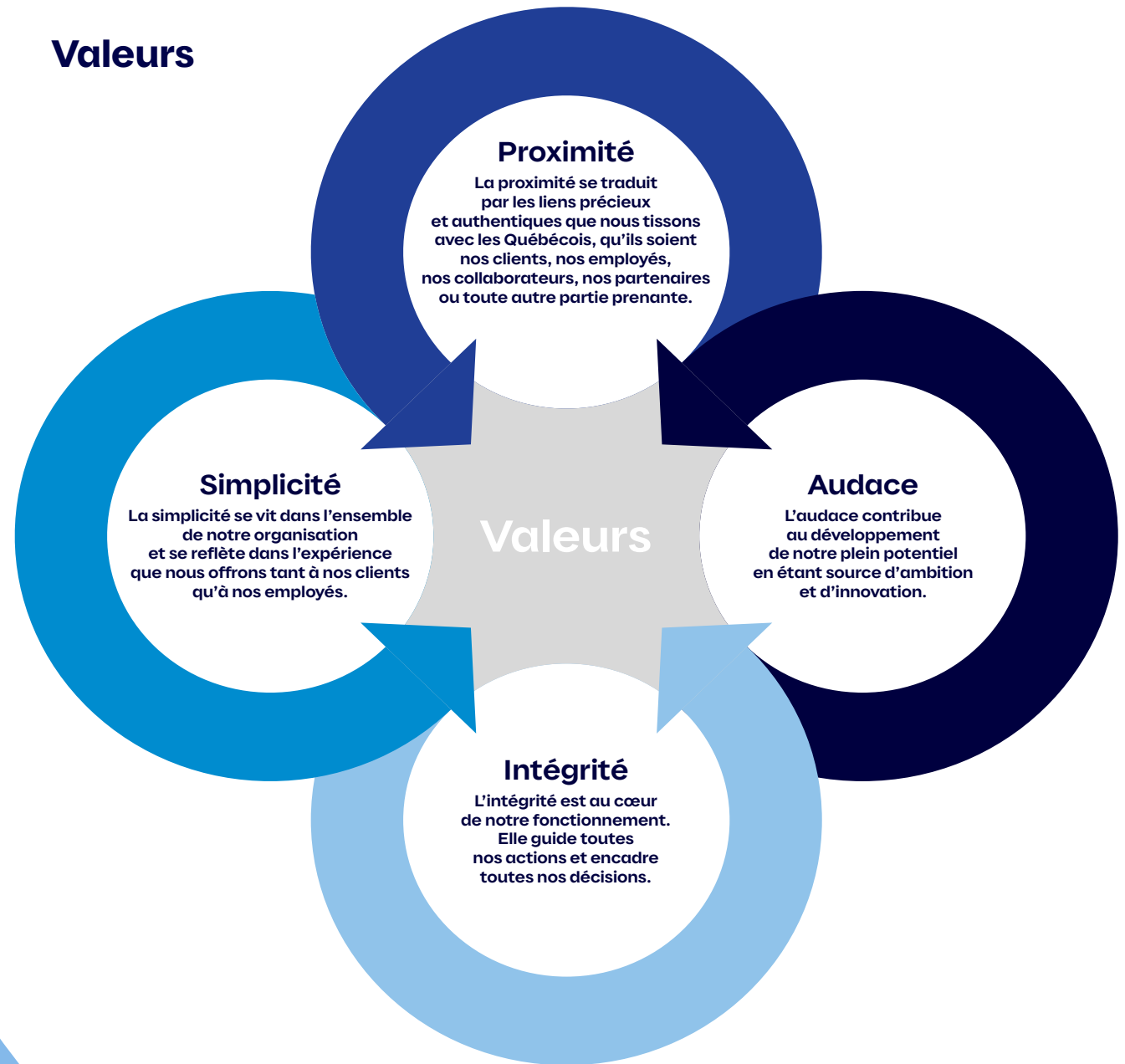
Mission

Gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon efficiente et responsable en favorisant l'ordre, la mesure et l'intérêt de la collectivité québécoise.

Vision

Jouer ensemble pour faire gagner le Québec.

Valeurs



Contributions en quelques chiffres

1 597,0 M\$

en dividende
au gouvernement
du Québec

1 502,7 M\$

en lots attribués
aux gagnants
à la loterie, au Kinzo
et au bingo en réseau

407,5 M\$

en achats auprès
d'entreprises faisant
des affaires au Québec

397,6 M\$

en masse
salariale

33,6 M\$

en prévention du jeu
problématique

15,4 M\$

en commandites

13,2 M\$

en contributions
à des organismes
sans but lucratif

L'offre de divertissement de Loto-Québec 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, 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 des habitudes de jeu à faible risque. Favoriser l'intérêt de la collectivité québécoise fait partie de la mission de Loto-Québec depuis sa création.

En plus de veiller à ce que son offre comporte le moins de risques possible, elle s'assure de respecter l'environnement en adoptant des mesures écoresponsables, notamment en ce qui a trait à l'impression de ses billets de loterie et à la gestion de ses établissements. Elle soutient également la communauté, particulièrement le milieu des arts et de la culture ainsi que divers organismes sans but lucratif. Elle accompagne par ailleurs les événements qu'elle commandite dans l'amélioration de leurs pratiques, tant sur le plan de la responsabilité sociétale que de l'accessibilité.

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

Groupe de travail 2022-2024

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail composé d'employés qui proviennent des secteurs suivants :

- › Secrétariat général et Vice-présidence corporative à la direction juridique ;
- › Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies ;
- › Vice-présidence corporative à l'immobilier ;
- › Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale ;

- › Vice-présidence corporative aux finances et à l'administration ;
- › Vice-présidence corporative – Talent et culture ;
- › Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux ;
- › Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux ;
- › Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries.

Il est à noter qu'une personne en situation de handicap fait partie du groupe de travail.

La responsable du groupe de travail est Isabelle Sundara, conseillère en alignement, en culture et en développement des talents à la Vice-présidence corporative – Talent et culture.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- › Continuer de mettre en place des actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans le cadre du plan d'action 2022-2024 ;
- › Proposer des actions à la lumière des obstacles définis ;
- › Rendre public le plan.

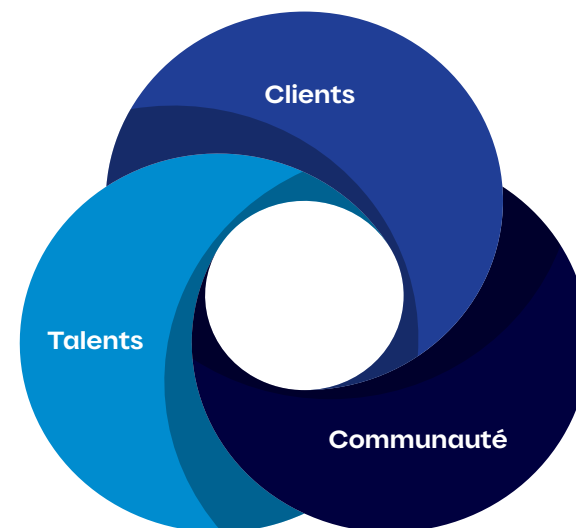
La coordonnatrice des services aux personnes en situation de handicap est également Isabelle Sundara.

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

Trois piliers

Le plan d'action 2022-2024 a été conçu en fonction des trois piliers de l'organisation : les talents sur lesquels elle peut compter pour remplir sa mission, ses clients et la communauté. Chacun de ces piliers comporte des obstacles qui lui sont propres.

L'ensemble des mesures présentées dans ce plan, qu'elles soient déjà en place ou qu'elles soient à implanter, visent à contribuer à l'élimination des obstacles définis pour ces trois piliers.



Reddition de comptes 2022-2023

Accès des personnes handicapées aux documents et aux services publics

Pour l'exercice 2022-2023, aucune plainte formelle d'une personne en situation de handicap relativement à l'accès aux lieux, à l'information ou aux services offerts n'a été acheminée à la Direction corporative des affaires juridiques.

Certains commentaires ont toutefois été traités par le service à la clientèle dans les établissements de jeux, et ce, à la satisfaction des clients. Les préposés au service à la clientèle sont également disposés à offrir une assistance aux personnes qui en font la demande.

Présentation des obstacles priorités et des mesures retenues pour le plan bisannuel 2022-2024

Premier pilier : les talents

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

Objectif 1.1 : Poursuivre la sensibilisation de tous les employés de l'organisation à la diversité et à l'inclusion

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Mettre à jour le plan de communication interne visant à promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de l'organisation	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative – Talent et culture	Mise à jour du plan de communication interne	Mars 2024	En cours Un plan d'action global portant sur la diversité et l'inclusion est en cours d'élaboration. Une fois qu'il sera adopté, le plan de communication interne sera mis à jour.
		Ajout d'une nouvelle page consacrée à la diversité et à l'inclusion sur l'intranet	Mars 2024	En cours Une équipe analyse présentement le contenu à présenter sur cette page.
Diffuser du contenu informatif portant sur la réalité des personnes en situation de handicap	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative – Talent et culture	Diffusion de contenus intéressants sur une base régulière	Mars 2024	En continu Plusieurs contenus ont été diffusés, dont le plan d'engagements adopté par le Conseil des ministres, de l'information sur les handicaps invisibles et le jeu-questionnaire produit par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Sensibiliser les employés aux biais inconscients	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Production et diffusion d'une capsule de sensibilisation aux biais inconscients	Mars 2024	En cours La capsule de sensibilisation a été mise à la disposition de l'ensemble des employés en juin 2023. Son visionnement est obligatoire et son taux de complétion est suivi par un indicateur.
		Offre d'un atelier de sensibilisation aux biais inconscients	Mars 2023	Réalisé et en continu Les gestionnaires et leurs employés peuvent participer à l'atelier de sensibilisation depuis mars 2023. Une première équipe y a déjà participé.
Lancer un balado interne sur le thème de la diversité et de l'inclusion	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative – Talent et culture	Diffusion du premier épisode du balado	Mars 2023	Réalisé Le balado interne <i>L'effet combiné</i> a été lancé en juin 2022 à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Le premier sujet traité était l'autisme.
		Diffusion de nouveaux épisodes du balado portant sur la réalité des personnes en situation de handicap	Mars 2024	En cours Une réflexion est présentement en cours sur le contenu à aborder.
Créer des occasions pour permettre aux employés de s'impliquer dans la communauté	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Proposition aux employés de nouvelles occasions de s'impliquer dans la communauté	Mars 2024	En cours De nouvelles occasions seront proposées aux employés d'ici mars 2024.
		Invitation aux employés à s'impliquer comme bénévoles au Défi sportif AlterGo	Mars 2023	Réalisé (mars 2023) En continu (invitation récurrente)

Objectif 1.2 : Accroître les connaissances de tous les employés de l'organisation quant aux besoins des personnes en situation de handicap

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Poursuivre les rencontres entre le groupe de travail responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et le comité consultatif interne en matière de diversité et d'inclusion	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Tenue d'un minimum de deux rencontres de consultation par année	Mars 2023	Réalisé Le groupe de travail a consulté le comité de façon formelle à deux reprises. Il a également envoyé des courriels aux membres du comité pour obtenir leur avis sur différents sujets, dont la capsule de sensibilisation aux biais inconscients.
Mieux outiller le groupe de travail responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Transmission des nouveaux outils produits par l'OPHQ aux membres du groupe de travail	Mars 2023	En continu Des outils, tels que le cyberbulletin <i>Express-O</i> , ont été transmis aux membres du groupe de travail.
Évaluer les besoins de formation des équipes de service à la clientèle en matière d'accessibilité et d'inclusion	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Prise de besoins auprès des équipes concernées	Mars 2024	À venir
Identifier des mécanismes permettant de prévoir les besoins en matière d'accessibilité	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Tenue de rencontres avec les secteurs pertinents	Mars 2024	En cours Des rencontres avec les équipes de l'approvisionnement, des produits et du développement ainsi que du marketing sont prévues.
Rédiger un aide-mémoire présentant les points majeurs de l'article 61.3 de la <i>Loi concernant l'approvisionnement accessible</i> et le transmettre aux équipes responsables de l'approvisionnement	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative - Talent et culture Vice-présidence corporative aux finances et à l'administration	Rédaction et diffusion de l'aide-mémoire	Mars 2024	À venir

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

Objectif 2.1 : Soutenir les employés en situation de handicap dans le nouveau mode de travail hybride

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Fournir aux employés en situation de handicap l'équipement et les outils répondant à leurs besoins à domicile	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Remise de l'équipement et des outils nécessaires aux employés qui en font la demande	Mars 2023	Réalisé et en continu Des sièges ergonomiques, des coussins lombaires et des logiciels ont notamment été fournis aux employés.
Considérer les besoins particuliers de chaque employé en situation de handicap dans l'application de la directive sur le télétravail	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Évaluation des besoins au cas par cas	Mars 2023	Réalisé et en continu Les demandes des employés ont été évaluées et les adaptations nécessaires ont été effectuées.

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

Objectif 3.1 : Assurer la sécurité physique des employés ayant déclaré une incapacité				
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Tenir à jour la liste des employés ayant déclaré une incapacité	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Mise à jour annuelle de la liste des employés ayant déclaré une incapacité	Mars 2023	Réalisé et en continu La mise à jour a été effectuée pour l'année 2022-2023.
Évaluer la possibilité de mettre en place un système d'accompagnement pour les employés ayant déclaré une incapacité	Vice-présidence corporative à l'immobilier Vice-présidence corporative – Talent et culture	Prise d'une décision quant à la pertinence de mettre en place un tel système	Mars 2024	À venir
Donner une formation aux employés souhaitant agir à titre de responsables lors d'évacuations d'urgence	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Diffusion de capsules de formation à ces employés	Mars 2023	Réalisé Un nouveau groupe d'employés a été formé.
Maintenir le plan de mesures d'urgence au sein de l'organisation	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Maintien du plan de mesures d'urgence	Mars 2023	Réalisé Le plan est maintenu et une capsule de formation sur les comportements à adopter en cas d'urgence a été diffusée à tous les employés.
Connaître l'emplacement physique des employés ayant déclaré une incapacité afin de faciliter leur évacuation en cas d'urgence	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Maintien d'une liste à jour des emplacements réservés aux employés ayant déclaré une incapacité	Mars 2024	À venir Des discussions avec les parties prenantes concernées sont prévues.

Obstacle 4 : Difficulté à se renouveler lors de la rédaction du plan d'action

Objectif 4.1 : Faciliter l'innovation lors de la rédaction du plan d'action				
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Développer un réseau de contacts externes et maximiser les partenariats	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative - Talent et culture	Identification de nouveaux contacts à établir et d'initiatives à saisir avec les partenaires actuels	Mars 2024	En cours Des échanges avec l'équipe de l'acquisition de talents sont en cours.
Consulter annuellement les recueils de bonnes pratiques publiés par l'OPHQ	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Consultation des recueils avant l'élaboration d'un nouveau plan d'action	Mars 2023	Réalisé et en continu
Permettre aux employés de faire entendre leur voix	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Lancement d'une démarche de mesure de l'engagement	Mars 2023	Réalisé et en continu La démarche de mesure de l'engagement a été lancée en novembre 2022. Elle comporte deux questions sur la diversité et l'inclusion au sein de l'organisation.
Permettre à la clientèle de transmettre ses commentaires concernant l'accessibilité à l'offre de divertissement et aux lieux	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux	Ajout d'au moins une question dans le sondage à l'intention des clients sur les obstacles rencontrés lors de leur visite	Mars 2024	En cours Les discussions avec les parties prenantes pertinentes sont entamées.

Deuxième pilier : les clients

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

Objectif 5.1 : Assurer la diffusion de l'information relative à l'accessibilité aux lieux				
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Ajuster l'information en lien avec l'accessibilité aux lieux sur les sites Web de l'organisation de façon à faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux établissements de jeux ainsi qu'aux centres de paiement aux gagnants	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative – Talent et culture Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Ajustement de l'information sur les sites Web	Mars 2024	En continu
Apporter les ajustements nécessaires dans l'affichage qui facilite les déplacements au siège social durant les travaux de rénovation majeurs	Direction générale de l'immobilier	Ajustement de l'affichage	Mars 2024	En continu Les travaux au siège social ont débuté en mars 2023 et les ajustements nécessaires dans l'affichage seront apportés.
Identifier des occasions d'amélioration de l'accessibilité chez les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Vice-présidence corporative – Talent et culture Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Ajout de questions sur l'accessibilité aux lieux dans le sondage annuel de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Mars 2024	En cours
Prévoir une tournée des établissements détenus par Loto-Québec pour vérifier l'accessibilité aux lieux	Vice-présidence corporative – Talent et culture Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux	Élaboration d'un calendrier pour la tournée des établissements	Mars 2024	En cours

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

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

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Intégrer les critères de tests d'accessibilité dans le processus d'évolution des sites Web	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	Mars 2024	En continu (lors de la refonte de sites Web ou de la création de nouveaux sites)
Faire évoluer les sites Web en conformité avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0)	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Application du standard lors de la création d'un nouveau site Web et maintien de celui-ci sur les sites Web existants	Mars 2024	En continu (lors de la refonte de sites Web ou de la création de nouveaux sites)
Tirer profit de la synergie des organisations qui font partie du ROQAN et de leurs meilleures pratiques	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Maintien de la participation au ROQAN lors de la reprise des rencontres	Mars 2024	En continu Une rencontre a lieu tous les trois mois.
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées en format RTF	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Production et diffusion du plan d'action en format RTF	Mars 2024	À venir

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

Objectif 7.1 : Faciliter l'accès des parties prenantes à l'offre de divertissement

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Sensibiliser les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux à l'accessibilité à l'offre de divertissement	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Production de capsules et de formations pour les détaillants de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des établissements de jeux	Mars 2024	En cours
Réaliser une vidéo présentant une visite virtuelle des établissements de jeux	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Mise en production de la vidéo	Mars 2024	En cours
Évaluer la possibilité d'avoir recours à un interprète en langue des signes pour le gala <i>Célébration</i>	Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries	Prise d'une décision quant au recours à un tel interprète pour le gala <i>Célébration</i>	Janvier 2024	À venir

Troisième pilier : la communauté

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

Objectif 8.1 : Faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap sur le marché du travail et leur maintien en emploi

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Poursuivre la veille pour connaître les meilleures pratiques relativement à l'intégration des personnes en situation de handicap sur le marché du travail et à leur maintien en emploi	Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Fin de la veille et transmission des meilleures pratiques aux parties prenantes pertinentes	Mars 2023	Réalisé L'exercice de veille est terminé. Les meilleures pratiques ont été communiquées aux parties prenantes.
Poursuivre le programme de stages d'été et de bourses pour étudiants en situation de handicap de niveaux collégial et universitaire	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Tenue des stages d'été et remise des bourses	Mars 2023	Réalisé et en continu Le programme a été offert à l'été 2023 et sera reconduit à l'été 2024.
Favoriser l'accessibilité au travail des personnes en situation de handicap (embauche et maintien en emploi)	Vice-présidence corporative – Talent et culture	Tenue de rencontres avec les membres de l'équipe de l'acquisition de talents afin qu'ils soient mieux en mesure d'accompagner les gestionnaires lors de l'embauche d'une personne en situation de handicap	Mars 2024	En continu

Objectif 8.2 : 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	Bilan au 31 mars 2023
Maintenir le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Poursuite des stages professionnels au sein de l'organisation	Mars 2023	Réalisé et en continu
Bonifier le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Mise sur pied d'un nouveau plateau de travail permanent au sein de l'organisation	Mars 2023	Réalisé Un troisième groupe a été mis en place.

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

Objectif 9.1 : Assurer une visibilité accrue des actions de l'organisation en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

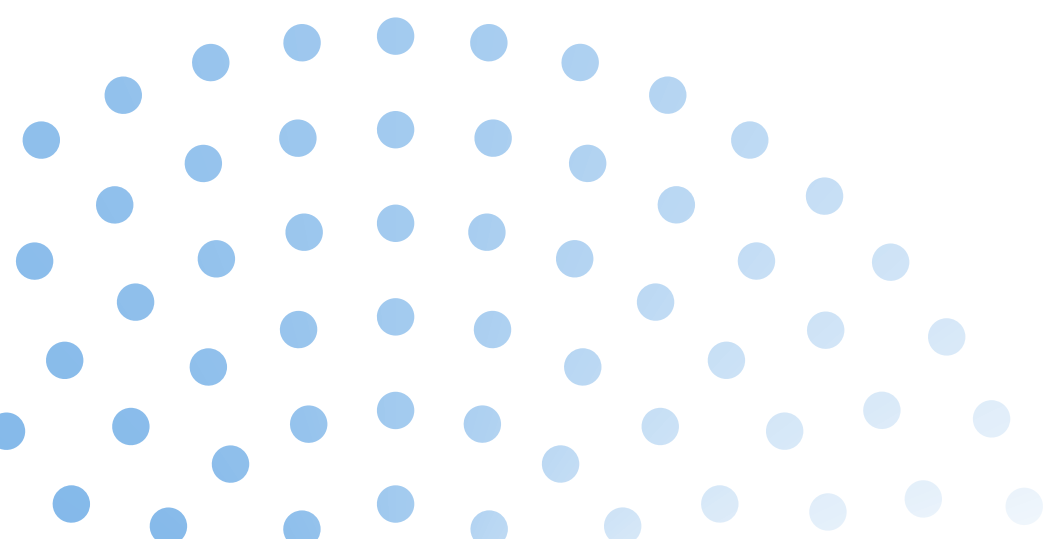
Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Saisir les occasions de promouvoir les initiatives de l'organisation en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	Vice-présidence corporative – Talent et culture Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Ajout d'informations pertinentes sur les sites Web de l'organisation afin de promouvoir ses initiatives	Mars 2023	Réalisé et en continu Plusieurs initiatives ont fait l'objet de publications sur les réseaux sociaux en 2022-2023.
Mettre en valeur les partenariats liés aux personnes en situation de handicap	Vice-présidence corporative – Talent et culture Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Ajout d'images et de documentation en ligne mettant en valeur les partenariats concernés	Mars 2023	Réalisé et en continu

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur l'intranet et sur le site de l'organisation	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence corporative à la transformation numérique et aux technologies	Diffusion du plan d'action sur l'intranet et sur le site de l'organisation	Été 2023	À venir
Structurer la diffusion de l'information quant au plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Élaboration d'un plan de communication structuré pour la diffusion du plan d'action 2022-2024	Mars 2023	Réalisé Un plan structuré pour la diffusion du plan d'action 2022-2024 a été élaboré et des actions concrètes sont prévues.
Maintenir l'indicateur concernant la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans le plan de responsabilité sociétale de Loto-Québec	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Maintien de l'indicateur dans le plan de responsabilité sociétale de Loto-Québec	Mars 2023	Réalisé et en continu L'indicateur est inclus dans le Plan de responsabilité sociétale 2021-2023 de Loto-Québec.
Intégrer les actions pertinentes à l'égard des personnes en situation de handicap dans le programme d'accès à l'égalité en emploi	Vice-présidence corporative - Talent et culture	Présence des actions pertinentes dans le programme d'accès à l'égalité en emploi	Mars 2023	En continu Un arrimage fluide et constant est fait entre le programme d'accès à l'égalité en emploi et le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
Faire évoluer l'identité visuelle de la démarche d'équité, de diversité et d'inclusion de l'organisation de façon à ce qu'elle soit cohérente avec la nouvelle image de marque de celle-ci	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale Vice-présidence exécutive à l'exploitation des loteries	Évolution de l'identité visuelle de la démarche d'équité, de diversité et d'inclusion de l'organisation et utilisation de cette identité dans les communications internes et externes	Mars 2024	En cours

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

Objectif 10.1 : Soutenir les organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap

Mesures et ressources	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
Continuer de soutenir le Défi sportif AlterGo	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Soutien accordé au Défi sportif annuellement	Mars 2023	Réalisé et en continu
Continuer de faire rayonner le partenariat de Loto-Québec avec la Fondation Les Petits Rois	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale	Saisie des occasions de faire rayonner le partenariat à l'externe	Mars 2024	En continu



Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été adopté en août 2023 par le conseil de direction de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site corporatif de l'organisation, 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 les 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 : mesures en place

Accessibilité aux lieux	<p>Tous les édifices sont accessibles aux personnes handicapées 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 employés ayant un handicap;› d'éléments d'accessibilité intégrés lors de travaux de réaménagement, tels des interrupteurs placés plus bas et des prises électriques placées plus haut ainsi que des becs-de-cane et des micro-ondes surbaissés. <p>Les 4 casinos du Québec (Montréal, Lac-Leamy, Mont-Tremblant et Charlevoix) figurent dans la base de données de plus de 1 700 entreprises touristiques évaluées par Kéroul et certifiées « totalement ou partiellement accessibles ».</p> <p>Kéroul mentionne par ailleurs que le Salon de jeux de Trois-Rivières est un bâtiment totalement accessible.</p> <p>Lors de travaux de réaménagement majeurs, l'amélioration de l'accessibilité est toujours visée, notamment grâce à l'utilisation du document de standardisation des installations et de l'aide-mémoire pour l'accessibilité universelle.</p>
Approvisionnement	<p>Loto-Québec applique l'article 61.3 de la <i>Loi concernant l'approvisionnement accessible</i>. Les processus d'achat ou de location de l'organisation tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées.</p>
Responsabilité sociétale	<p>Loto-Québec a élaboré une politique visant à stimuler la pratique du sport chez les personnes handicapées et à promouvoir une image dynamique de celles-ci. Trois partenariats lui permettent de réaliser ses objectifs de soutien aux athlètes ayant un handicap (Défi sportif AlterGo, la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec et Olympiques spéciaux Québec).</p> <p>L'organisation déploie également des efforts pour sensibiliser ses partenaires et réduire les obstacles à la participation des personnes handicapées aux événements qu'elle commandite.</p>

Ressources humaines

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

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

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

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

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

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

Une vigie est effectuée en continu pour cibler les possibles obstacles à l'accessibilité à l'offre de divertissement. Les employés 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 handicapées.

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

Le parcours de formation *Résolument client* est offert à l'ensemble des employés de la Vice-présidence exécutive à l'exploitation des casinos et des salons de jeux. L'objectif est de permettre aux employés de comprendre le contexte de divertissement dans lequel les casinos et les salons de jeux se situent ainsi que l'importance de leur rôle dans l'atteinte de la destination du secteur (devenir les meilleurs en service à la clientèle et offrir une expérience de divertissement sans pareil). Cette formation leur enseigne ainsi les standards de qualité de service à respecter de même qu'à être à l'affût des occasions d'entrer en contact avec les clients pour connaître leurs besoins ou leur venir en aide. Elle aiguise 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.

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

Lors d'entrevues avec de nouveaux gagnants à la loterie qui réclament leur lot 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 appropriées (organisateur 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 gagnants.

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

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

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

- › installer une rampe d'accès menant à la scène ;
- › offrir un accompagnateur aux personnes en fauteuil roulant ;
- › offrir qu'un tiers fasse tourner la roue à l'émission *Roue de fortune chez vous!* ;
- › offrir le service d'un traducteur aux personnes malentendantes ou parlant la langue des signes ;
- › offrir un service de transport aux personnes handicapées lourdement limitées dans leurs déplacements ;
- › offrir aux participants de l'émission *Roue de fortune chez vous!* qui sont handicapés 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* :

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

Gala Célébration

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

Autres mesures

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

Les recommandations des agences de graphisme quant à la lisibilité sont appliquées.

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

