



BILAN 2010-2011
ET PLAN D'ACTION 2011-2012
À L'ÉGARD DES **PERSONNES HANDICAPÉES**
DE LOTO-QUÉBEC



LOTO
QUÉBEC



SOMMAIRE

	Page
1. INTRODUCTION	3
2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	3
3. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	4
4. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	5
5. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011	6
6. REDDITION DE COMPTES	7
7. DÉFINITION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2011-2012	8
8. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	12
9. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION	12
10. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	12
ANNEXE 1	13



1. 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. Pour la Société, il s'agit du deuxième document de cette nature à être publié.

Le présent plan s'applique à l'année financière 2011-2012. Il vise :

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

2. 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.

En plus de ses opérations de loteries, la Société exploite quatre casinos, des services connexes de restauration et d'hébergement, un réseau de loteries vidéo comprenant deux salons de jeux, des activités de bingo en réseau, une salle de Kinzo et un site web offrant des jeux en ligne. Elle compte 7 000 employés et 8 700 points de vente de loterie.

Loto-Québec retourne le fruit de ses activités commerciales à la société québécoise. Consciente de ses responsabilités, l'entreprise s'emploie à combattre le jeu excessif et 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.



Le siège social de Loto-Québec est situé à Montréal. Les secteurs d'activité de l'entreprise sont nombreux et touchent les domaines suivants : technologies de l'information, ressources humaines, communications, engagement social, développement durable, planification stratégique, audit interne, affaires juridiques, finances, administration et approvisionnement.

Loto-Québec s'acquitte de sa mission en étant consciente de sa responsabilité sociale face à la collectivité. Dans cette optique, Loto-Québec met de l'avant, depuis plusieurs années, une série de mesures visant à favoriser l'accessibilité des personnes handicapées et à leur permettre d'exercer leurs droits, en conformité avec la Loi. Le bilan 2010-2011 et le plan d'action 2011-2012 s'inscrivent dans cette perspective et soulignent la volonté de maintenir les nombreuses mesures déjà en place (*voir annexe I*) et d'en implanter de nouvelles.

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

Loto-Québec s'engage à assurer la participation des personnes handicapées parmi sa clientèle, les citoyens, ses partenaires et ses employés à ses diverses activités, et ce, par une démarche proactive visant à mettre en place et à promouvoir des pratiques favorisant leur intégration sur les plans physique et social.



4. 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 :

- Marie-Lou Bélisle-Denis, conseillère en développement organisationnel ;
- France Gagné, directrice de l'administration à la Société des casinos du Québec ;
- Denyse Gagnon, directrice corporative des communications internes et institutionnelles ;
- Michelle Lizotte, directrice corporative de l'approvisionnement ;
- Mario Pessoa, directeur corporatif des opérations immobilières ;
- Denis Savard, webmestre à la Direction corporative des communications graphiques, numériques et de l'édition.

Le responsable du groupe de travail est Philippe Lafortune, directeur corporatif du développement organisationnel.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- maintenir et poursuivre les actions mises en place dans le cadre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2010 ;
- proposer des actions à la lumière des obstacles définis ;
- rendre public le plan.

Enfin, mentionnons que la personne nommée à titre de coordonnateur de services aux personnes handicapées est également Philippe Lafortune.

Ses coordonnées sont :

Philippe Lafortune

Loto-Québec

500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage

514 499-8687

philippe.lafortune@loto-quebec.com

5. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011

BILAN DU PLAN D'ACTION 2010-2011

MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX			
<p>En continuité avec les mesures déjà en place, faciliter l'accès aux lieux et aux postes de travail lors :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de déménagement de certains secteurs au siège social; • des travaux majeurs aux casinos du Lac-Leamy (2009-2012) et de Montréal (2009-2013); • de travaux dans les centres régionaux et dans les salons de jeux. 	Bilan des travaux réalisés selon la planification	Tous les nouveaux aménagements tiennent compte de la réglementation prévue par le Code du bâtiment et, selon les occasions, des standards de Kéroul. Les travaux majeurs prévus au Casino du Lac-Leamy n'ont pas encore été entamés. Ces travaux sont reportés à une date ultérieure inconnue à ce jour.	En continu
ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS			
<p>Sites web :</p> <p>Lors de la mise à jour des sites, les normes d'accessibilité sont intégrées.</p>	Bilan des travaux de mise à jour des sites web	La majorité des recommandations tirées de la proposition de standard d'accessibilité web du gouvernement du Québec sont intégrées.	En continu
<p>Relations de presse :</p> <p>Les dossiers thématiques sont numérisés.</p>	Dossiers thématiques numérisés	Cette année, 40 dossiers thématiques ont été numérisés, et ce, selon les demandes reçues.	Sur demande et en continu
<p>Atlas (intranet) :</p> <p>Il y a un projet de créer des messages animés et sonores, et de développer des versions photo avec les textes de ces mêmes messages à l'écran.</p>		Il y a un besoin de réévaluer la faisabilité du projet.	S. O.
ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI			
<p>Élaborer la stratégie de gestion de la diversité de l'entreprise et diffuser le plan de communication aux gestionnaires et aux employés.</p>		Ce projet est intégré et suivi dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité en emploi.	Mise en place de la stratégie en 2011-2012
<p>Faire connaître davantage le programme de bourses et de stages à l'interne et à l'externe.</p>		Une communication a été envoyée aux gestionnaires et on remarque une croissance du nombre de candidatures	Maintien et enrichissement
<p>Augmenter la visibilité de l'engagement de Loto-Québec envers les personnes handicapées.</p>		<p>Il y a participation aux rencontres du CAMO (Comité d'adaptation de la main-d'œuvre).</p> <p>La Société est membre du Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées.</p>	Maintien et enrichissement



6. REDDITION DE COMPTES

Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Le nombre de plaintes reçues et traitées est de un. La plaignante, qui est en fauteuil roulant, s'interrogeait sur l'accessibilité du stationnement au Casino de Mont-Tremblant, situé dans une pente, donc dangereux pour les personnes dans sa situation. Le service à la clientèle du Casino lui a offert une passe lui donnant accès au stationnement intérieur, sans risque pour elle.

La mesure d'accommodement mise en place en ce sens est d'offrir une passe de stationnement intérieur, sur demande, aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant.

7. DÉFINITION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2011-2012

PLAN D'ACTION 2011-2012 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Accessibilité des lieux	Tenir systématiquement compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique et social.	En continuité avec les mesures déjà en place, faciliter l'accès aux lieux en fonction des occasions créées par les travaux de réaménagement majeur.	Direction corporative des opérations immobilières Casiloc SCQ	Mars 2012	Tous les nouveaux aménagements tiennent compte de la réglementation prévue par le Code du bâtiment et, selon les occasions, des standards de Kéroul.
	Faciliter l'intégration des employés de Loto-Québec ayant déclaré un handicap.	Garder une liste à jour des personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Secouristes responsables des étages	En continu	La liste est à jour.
		Maintenir le plan de mesures d'urgence pour assurer le déplacement des personnes handicapées en cas d'urgence.	Vice-présidence corporative à la sécurité	En continu	Le plan de mesures d'urgence est adapté et diffusé.
		Aménager les lieux de travail, au besoin.	Direction corporative des opérations immobilières	En continu	L'environnement de travail correspond aux besoins de l'employé.
		Prévoir les besoins des personnes handicapées lors d'événements internes.	Direction corporative des communications internes et institutionnelles	En continu	Les événements sont accessibles aux personnes handicapées.

¹ Le plan d'action 2011-2012 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION 2011-2012 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Accessibilité à l'information et aux documents	Améliorer l'accessibilité et la représentativité du site web de Loto-Québec pour les personnes handicapées.	Se conformer aux règles d'accessibilité prioritaires lors des mises à jour ou des refontes des sites.	Service des communications numériques Services Internet	En continu	Les tests sont conformes lors de la mise en ligne.
		Mettre à jour et diffuser, sur l'intranet, les règles d'accessibilité, telles qu'elles ont été prioritaires par les services responsables.	Service des communications numériques Services Internet	En continu	Les règles sont diffusées sur l'intranet.
		Sensibiliser les clients internes et les gestionnaires de projet aux règles d'accessibilité.	Service des communications numériques	En continu	Les rencontres sont tenues.
		Mettre à jour la section Carrières du site web.	Service des communications numériques Services Internet Direction corporative des communications internes et institutionnelles	Mars 2012	Les travaux sont conformes aux règles d'accessibilité prioritaires par Loto-Québec. Les images choisies reflètent le portrait des employés, incluant les personnes handicapées.

¹ Le plan d'action 2011-2012 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION 2011-2012 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Accessibilité à l'emploi	Favoriser l'embauche de personnes handicapées.	Revoir le processus du programme de bourses et de stages dans une perspective d'amélioration continue.	Direction corporative des ressources humaines Direction corporative du développement organisationnel (DCDO)	Octobre 2011	Les échéanciers sont cohérents avec le calendrier du milieu scolaire. Le processus est structuré.
		Communiquer le programme de bourses et de stages auprès des clientèles cibles.	Direction corporative des ressources humaines DCDO	Octobre 2011	Les candidatures sont supérieures à 56.
Accessibilité des programmes et des services	Sensibiliser l'organisation à l'importance de diversifier la main-d'œuvre.	Communiquer le programme de bourses et de stages à l'interne par un plan d'action.	DCDO Direction corporative des communications internes et institutionnelles	Février 2012	Le programme est familier aux gestionnaires.
		Élaborer la stratégie de diversification de la main-d'œuvre en général, et de l'intégration des personnes handicapées en particulier.	DCDO Direction corporative des communications internes et institutionnelles	Mars 2012	Les gestionnaires et les employés connaissent la stratégie de diversification de la main-d'œuvre.
		Diffuser le plan de communication aux gestionnaires et aux employés.	Direction corporative des communications internes et institutionnelles Services de communication de la SCQ	Mars 2012	Les activités prévues au plan ont lieu.

¹ Le plan d'action 2011-2012 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.

PLAN D'ACTION 2011-2012 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Suivi du plan d'action	Publier le plan d'action.	Rendre public le plan d'action 2011-2012 sur le site web de Loto-Québec.	DCDO Service des communications numériques	Mars 2011	Le plan est disponible sur le site web et l'intranet.
	Favoriser la collaboration des parties prenantes.	Informé toutes les parties prenantes du plan d'action 2011-2012.	DCDO	Avril 2011	Les personnes concernées sont informées.
	Assurer la mise en œuvre du plan.	Suivre l'avancement du plan d'action 2011-2012.	DCDO	Mars 2012	Deux rencontres du comité de travail ont eu lieu.

¹ Le plan d'action 2011-2012 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été élaboré en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*.



8. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été adopté le 1^{er} juin par le conseil d'administration de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation dans la section Carrières – Étudiants et stages. Il est également disponible en médias adaptés sur demande.

9. 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.

10. 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 :

Marie-Lou Bélisle-Denis
Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage
514 499-7111, poste 4188
marie-lou.belisle-denis@loto-quebec.com

Annexe 1

MESURES DÉJÀ EN PLACE

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX	ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS	APPROVISIONNEMENT	ENGAGEMENT SOCIAL	RESSOURCES HUMAINES
<p>Tous les édifices sont accessibles aux personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampes d'accès • Places de stationnement réservées • Fauteuils roulants • Ouvre-portes sur plusieurs portes extérieures principales de même que dans certains espaces à bureaux • Commandes de tous les ascenseurs munies d'inscriptions en braille et certains ascenseurs munis d'un synthétiseur vocal annonçant les étages • Postes de travail adaptés aux besoins des employés ayant une limitation • 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 poignées de porte en bec-de-cane, des micro-ondes surbaissés, etc. • Kéroul inclut les casinos de Montréal, du Lac-Leamy et de Charlevoix ainsi que le salon de jeux de Trois-Rivières dans son guide touristique <i>La Route Accessible</i>. 	<p>Web : les mises à jour des sites permettent d'augmenter leur accessibilité. Plusieurs bonnes pratiques sont déjà en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les menus de navigation sont accessibles aux navigateurs utilisés par les personnes non voyantes. • L'ordre du contenu est géré afin qu'il puisse être parcouru correctement. • Le texte peut être grossi. • Lorsque requis, des textes de remplacement aux images sont proposés. • Les résultats des tirages sont offerts sous forme de textes. <p>Atlas (site intranet de Loto-Québec) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents sont accessibles. • La revue de presse est en format PDF et les communiqués sont accessibles à partir du site web de Loto-Québec. • Le standard d'accessibilité établi par Loto-Québec, inspiré de celui du gouvernement du Québec (SGQRI 008-01), est en place. 	<p>Depuis 1996, la direction négocie les contrats de gré à gré avec les entreprises de travail adapté.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2010-2011, Loto-Québec a attribué plus de 2,4 M\$ à 8 entreprises (entretien ménager, récupération, impression et fabrication d'accessoires publicitaires et de bases de machines à sous). <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>	<p>Loto-Québec est partenaire de la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec (FAEQ).</p> <p>Loto-Québec investit dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le Défi sportif ; • les Olympiques spéciaux ; • le Gala annuel du sport universitaire ; • la création de programmes de bourses d'excellence. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stages rémunérés de 12 semaines et bourses offertes à 12 étudiants handicapés de niveau collégial ou universitaire (depuis 1995) • Le formulaire d'auto-identification en ligne sur le site Carrières doit être rempli pour que la candidature soit enregistrée. • Loto-Québec a remis à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ses plans d'action pour l'intégration des personnes handicapées. • Soutien financier au développement d'emplois par l'entremise du Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA), allocation annuelle de 10 000 \$ pour les prochains 5 ans (2010-2015) • Participation au CAMO • Participation au groupe interréseaux de grandes entreprises • Lors des entrevues, de l'aide est fournie aux personnes handicapées selon leurs besoins.



BILAN 2010-2011 ET PLAN D'ACTION 2011-2012 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LOTO-QUÉBEC

