

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 2016-2017 ET PLAN D'ACTION À L'ÉGARD
DES **PERSONNES HANDICAPÉES** 2017-2018



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 2016-2017	6
5. REDDITION DE COMPTES	9
6. DÉFINITION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2017-2018	9
7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	12
8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION	12
9. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	12
ANNEXE I	13



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 de la huitième édition de son bilan et plan d'action annuel.

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

- à définir les obstacles 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, au 31 mars 2017, la Société pouvait compter sur approximativement 5 950 employés.

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.



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 2016-2017 et Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 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 de l'entreprise sont nombreux et touchent les domaines suivants : technologies de l'information, marketing, ressources humaines, communications, responsabilité sociétale, audit interne, affaires juridiques, 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 ;
- André Bergeron, directeur corporatif de l'approvisionnement ;
- Jacinthe Brodeur, directrice de la performance et de la planification à la Société des casinos du Québec ;
- Gino Lessard, directeur des salons de jeux ;
- Mario Pessoa, directeur corporatif des opérations immobilières ;
- Simon Robert, directeur de la responsabilité sociale ;
- Marilou Sabourin-Labrecque, conseillère en développement organisationnel pour les ressources humaines ;
- Denis Savard, chef d'équipe des normes et des projets pour les communications numériques ;
- Pinou Thong, avocate.

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 la mise en place d'actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes handicapées dans le cadre du plan d'action 2016-2017 ;
- Proposer des actions à la lumière des obstacles définis ;
- Rendre public le plan.

Le 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

4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017

BILAN 2016-2017¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web • Manque d'information sur les mesures d'accessibilité mises en place par Loto-Québec 	Refondre les sites en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-01)	Mettre en place des mesures d'accessibilité	Vice-présidence corporative aux technologies de l'information	Mise en place des mesures d'accessibilité pour les sites Web suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Kinzo; • Casinos; • Salons de jeux; • Bingos; • Loteries vidéo; • Espacejeux.com (2018); • Site sociétal et portail. 	Les refontes sont terminées pour les sites Web suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Kinzo; • Casinos; • Salons de jeux; • Bingos; • Site sociétal et portail. Les refontes sont en cours pour les sites Web suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Loteries vidéo (2018); • Espacejeux.com (2018). 	Mars 2018
	En plus de publier son plan d'action annuel, Loto-Québec veut mieux informer sa 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	Reporté au plan d'action 2017-2018	Mars 2018
		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	Vice-présidence aux affaires publiques	Déploiement de la campagne dans les médias sociaux ou dans le blogue de Loto-Québec	Déploiement reporté au plan d'action 2017-2018	Mars 2018

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

BILAN 2016-2017¹

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 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 diversité de la main-d'œuvre</p>	<p>Une page générique a été mise en ligne dans l'intranet : La diversité au profit de tous.</p> <p>Une brochure destinée aux gestionnaires comprenant de l'information sur le programme de diversité, la mesure de redressement, les responsabilités du gestionnaire ainsi que les biais et préjugés a été mise en ligne dans l'intranet.</p>	<p>Maintenir la page générique à jour</p> <p>Évaluer les besoins de sensibilisation supplémentaire</p> <p>Rendre la documentation disponible en tout temps</p>
		<p>Poursuivre le déploiement du plan de communication de la diversité</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>La Journée internationale des personnes handicapées a été soulignée au sein de l'organisation par :</p> <ul style="list-style-type: none"> des messages aux gestionnaires dans l'infolettre interne; des manchettes pour tous les employés dans l'intranet; de l'affichage (imprimé et numérique) sur les lieux de travail. 	<p>Poursuivre les activités prévues au plan</p>

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

BILAN 2016-2017¹

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE DIVERTISSEMENT	Faciliter l'accès des personnes handicapées à l'offre de divertissement de Loto-Québec en prévoyant un service à la clientèle adapté à leurs besoins.	Répertorier les mesures en place au sein des établissements qui favorisent l'accessibilité en matière de service à la clientèle	Société des casinos du Québec Société des établissements de jeux du Québec Présidence des opérations – Loteries Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Réalisation d'un inventaire des pratiques et mesures en place	L'inventaire a été réalisé.	Poursuivre l'application des pratiques et mesures en place
	Faciliter l'accès des personnes handicapées à l'offre de divertissement de Loto-Québec en prévoyant une accessibilité aux produits et aux autres activités dans les établissements de la Société.	Réaliser une évaluation de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite à l'offre de divertissement de Loto-Québec Une tournée des établissements de la Société sera réalisée avec des employés handicapés afin d'établir les mesures complémentaires à mettre en place pour favoriser davantage l'accessibilité pour la clientèle à mobilité réduite.	Société des casinos du Québec Société des établissements de jeux du Québec Présidence des opérations – Loteries Vice-présidence corporative aux ressources humaines	Ciblage d'améliorations potentielles à la suite de la tournée des établissements Élaboration d'un plan d'action afin d'apporter les améliorations jugées pertinentes	Des améliorations ont été ciblées.	Déterminer des actions à mettre en place pour procéder aux améliorations ciblées
SUIVI DU PLAN D'ACTION	Publier le plan d'action 2017-2018	Suivre l'avancement du plan d'action	Comité de travail	Disponibilité du plan d'action sur le site Web et l'intranet	Le plan d'action est diffusé sur le site Web et l'intranet.	Mars 2018
	Assurer la mise en œuvre du plan d'action	Suivre l'avancement du plan d'action	Comité de travail	Tenue de quatre rencontres du comité de travail	Cette mesure est intégrée à nos pratiques courantes.	Mars 2018

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

5. REDDITION DE COMPTES

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

Pour l'exercice 2016-2017, aucune plainte formelle d'une personne handicapée relativement à l'accès aux lieux, à l'information et aux services offerts n'a été acheminée aux Affaires juridiques. Certains commentaires ont toutefois été traités au service à la clientèle dans nos établissements, et ce, à la satisfaction de la clientèle. Notamment, une inquiétude avait été soulevée à l'égard du Casino de Montréal, relativement au retrait d'une table de jeu pour les personnes à mobilité réduite. La question a été résolue, le client ayant été rassuré quant au fait que toutes les tables de jeux en casino sont à une hauteur prévue pour accommoder les personnes à mobilité réduite et par la disponibilité d'une rampe d'accès amovible, le cas échéant. De plus, afin d'accommoder les personnes à mobilité réduite ayant de la difficulté à se déplacer dans nos établissements, des fauteuils roulants, marchettes ou cannes sont disponibles.

6. DÉFINITION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2017-2018

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX • 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	En continu	
		Ajouter, au niveau SS2, 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	Mars 2018	
		Garder à jour la liste des employés handicapés	Direction corporative de la sécurité et de la prévention	Mise à jour de la liste	En continu	
		Faciliter l'intégration des employés de Loto-Québec ayant déclaré une incapacité	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	En continu
			Aménager les lieux de travail, au besoin	Vice-présidence corporative à l'immobilier	Intégration de cette pratique	En continu
		Prévoir les besoins des employés handicapés lors d'événements internes	Rendre les événements accessibles aux employés handicapés	Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à l'engagement sociétal	Intégration de cette pratique	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	En continu

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
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 	Refondre les sites en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-01)	Mettre en place des mesures d'accessibilité	Vice-présidence corporative aux technologies de l'information	Les refontes sont terminées pour les sites Web suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Loteries vidéo (2018) ; • le site de jeux en ligne (2018). 	Mars 2018
	En plus de publier son plan d'action annuel, Loto-Québec veut mieux informer sa 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	Mars 2018
		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	Vice-présidence aux affaires publiques	Déploiement de la campagne dans les médias sociaux ou dans le blogue de Loto-Québec	Mars 2018
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 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 2018
		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	Mars 2018

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES ET RESSOURCES	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER
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	Présidence de la Société des casinos du Québec Présidence de la Société des établissements de jeux du Québec Présidence des opérations – Loteries	Mise en place des actions pour procéder aux améliorations ciblées	Mars 2018
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 16 adultes handicapés dans le cadre 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 16 participants	Mars 2018
SUIVI DU PLAN D'ACTION	Publier le plan d'action	Suivre l'avancement du plan d'action 2017-2018	Comité de travail	Disponibilité du plan d'action sur le site Web et l'intranet	Mars 2018
	Assurer la mise en œuvre du plan	Suivre l'avancement du plan d'action 2017-2018	Comité de travail	Tenue de quatre rencontres du comité de travail	Mars 2018



7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été adopté le 28 novembre 2017 par le conseil de direction de Loto-Québec. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation, dans la section Centre de documentation. 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 :

- quatre 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 :

Marilou Sabourin-Labrecque
Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 19^e étage
514 285-2929, poste 120-3272
marilou.sabourin-labrecque@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, 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 également que le Salon de jeux de Trois-Rivières est un bâtiment à accès total, tout comme le centre commercial Fleur de Lys, qui héberge le Salon de jeux de Québec.</p>
<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-008-01).</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 2016-2017, Loto-Québec a attribué 32 contrats (entretien ménager, recyclage, impression, et fabrication de matériel publicitaire et de boîtes de carton) à 7 centres de travail adaptés, ce qui correspond à un montant de 840 K\$ 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 nos casinos se situent, l'importance de son rôle dans l'atteinte de notre 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 aigüise 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 <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 télévisés (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 parlant 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 athlètes ayant un handicap et à promouvoir une image dynamique de ces personnes. Trois partenariats nous permettent de réaliser nos objectifs de soutien à ces athlètes (Défi sportif AlterGo pour athlètes handicapés, 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 étudiants handicapés de 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>Loto-Québec est membre du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre.</p> <p>Lors des entrevues, de l'aide est fournie aux personnes handicapées selon leurs besoins.</p>



BILAN 2016-2017 ET PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

Novembre 2017

