PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2026-2029

RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

Québec

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2026-2029

RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

Table des matières

Introduction 1

Publication 1

Adoption 1

Présentation de la Régie 2

- Mission 2
- Vision et valeurs 2
- Clientèle et partenaires 3
- Principaux services offerts 3
- Structure organisationnelle 4

Engagements de la Régie 5

Comité responsable du Plan d’action 6

Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2026-2029 7

Annexe A | Bilan du Plan d’action 2025-2026 14

Annexe B | Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : reddition de comptes 23

Dépôt légal — 2026
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-03646-8 (version PDF)

© Gouvernement du Québec, 2026

Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux est heureuse de déposer le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2029*, 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*.

Ce plan d'action s'inscrit dans les orientations gouvernementales et a été rédigé selon le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, proposé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Une présentation de la Régie y est faite et les mesures retenues pour la période 2026-2029 dans le but d'éliminer ou de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées y sont définies. On y trouve également en annexe le bilan des mesures prises par la Régie en 2025-2026 de même que la reddition de comptes liée à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

Publication

Ce plan d'action a été rendu public dans le site Web de la Régie, au racj.gouv.qc.ca (La Régie/Publications), et dans celui de l'OPHQ. Les versions HTML et PDF y sont accessibles. Il est possible d'obtenir sur demande une version dans un format adapté en communiquant avec la Régie par courriel à ciph@racj.gouv.qc.ca.

Adoption

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2029* a été adopté le 20 août 2026 par la présidente de la Régie des alcools, des courses et des jeux, M^me^ Isabelle Mignault, en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Original signé	20 août 2026
Isabelle Mignault Présidente de la Régie des alcools, des courses et des jeux	Date

Présentation de la Régie

Mission

La mission de la Régie se définit comme suit :

- contribuer à la protection de l'intérêt public, de la sécurité publique et de la tranquillité publique;
- encadrer et surveiller les activités de ses secteurs pour qu'elles s'y déroulent de façon sécuritaire, honnête et juste;
- délivrer les permis, les licences et les autorisations appropriés;
- donner des sanctions ou des avis aux titulaires ayant des comportements non conformes à l'égard de leurs obligations.

La Régie relève du ministre de la Sécurité intérieure Elle est appelée à lui fournir des avis sur les incidences sociales des activités visées par les lois ou règlements qu'elle applique et sur les mesures de sécurité que ces activités peuvent nécessiter. La Régie peut tenir des consultations publiques à cette fin.

Vision et valeurs

La Régie a pour vision stratégique d'être une organisation moderne et performante qui se distingue par la pertinence et l'efficience de ses interventions.

Elle appuie son action sur les valeurs fondamentales de l'administration publique que sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Elle s'est également donné des valeurs qui lui sont propres et sur lesquelles ses équipes de travail basent leurs actions, au quotidien, en plaçant la clientèle au cœur de leurs préoccupations :

- la cohérence : chaque personne assure l'uniformité et l'équité de ses interventions et participe selon son rôle aux travaux de l'organisation dans un esprit de concertation;
- l'efficience : chaque personne privilégie la qualité et l'efficacité des services et utilise de façon optimale les ressources et l'information mises à sa disposition;
- l'engagement : chaque personne consacre ses efforts à l'atteinte des objectifs de l'organisation, agit de façon responsable et contribue concrètement à la qualité de vie au travail.

Clientèle et partenaires

La clientèle de la Régie se compose de citoyennes et citoyens, d'organismes à but non lucratif et d'entreprises. En raison de sa mission et de la diversité des secteurs d'activité sous sa responsabilité, la Régie sert ainsi différentes personnes et entités, dont les suivantes :

- des propriétaires de petites et moyennes entreprises, dont des tenanciers de bar, des restaurateurs, des épiciers, des hôteliers, des brasseurs, des producteurs artisans, des exploitants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo, des promoteurs en sports de combat professionnels et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises, comme des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de rayonnement national ou international, notamment dans le secteur de la fabrication des boissons alcooliques;
- des participants à une épreuve sportive, comme des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un sport de combat professionnel;
- des organismes de charité ou des organismes religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages ou d'autres systèmes de loterie pour financer leurs œuvres.

Par ailleurs, la Régie travaille en collaboration avec plusieurs partenaires, dont les corps policiers municipaux et de la Sûreté du Québec ainsi que divers ministères et organismes québécois ou canadiens, notamment : le ministère de la Sécurité intérieure, le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Éducation, Loto-Québec, Revenu Québec, la Société des alcools du Québec, la Société des établissements de jeux du Québec, l'Agence canadienne d'inspection des aliments et l'Agence canadienne du pari mutuel.

Principaux services offerts

La Régie délivre notamment à sa clientèle :

- des permis de vente, de fabrication et de distribution de boissons alcooliques;
- des attestations de conformité liées à des publicités sur des boissons alcooliques;
- des licences de propriétaire de chevaux et de courses de chevaux;
- des permis pour des manifestations sportives ou pour le statut de concurrent ou d'entraîneur de sports de combat pratiqués par des professionnels;
- des licences de bingo, de systèmes de loterie, d'exploitant d'appareils d'amusement et d'exploitant d'appareils de loterie vidéo.

À cela s'ajoute la réalisation d'inspections et d'enquêtes, en collaboration avec les différents corps policiers du Québec, pour veiller au respect des conditions relatives à l'exploitation des permis, des licences et des autorisations délivrés. La Régie encadre aussi la gestion des casinos d'État pour l'embauche du personnel, la signature de contrats avec des fournisseurs et la vérification des appareils de jeu que l'on y trouve.

Structure organisationnelle

La Régie est un organisme doté de fonctions administrative et juridictionnelle. Ces deux fonctions sont indépendantes l'une de l'autre et font l'objet d'un cloisonnement étanche, conforme aux exigences édictées par la Cour suprême, ce qui garantit l'impartialité de son tribunal.

La fonction administrative regroupe plusieurs unités. Elle comprend :

- le Bureau de la Présidente, incluant la Vice-présidence service-conseil à la législation, à la réglementation et responsable de la formation, le Secrétariat général et le Responsable de l'expérience employé;
- la Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion, à laquelle est rattachée la Direction des technologies de l'information, de la transformation numérique et de l'innovation;
- la Direction générale adjointe des opérations et des signalements, ainsi que les unités qui en relèvent;
- la Direction des affaires juridiques;
- la Direction du contentieux.

La fonction juridictionnelle comprend, quant à elle, un Bureau des régisseurs. Celui-ci est notamment composé de régisseurs nommés par le gouvernement du Québec pour un mandat d'au plus cinq ans.

Au 31 mars 2025, la Régie comptait sur un effectif de 205 personnes, dont 3 personnes handicapées, pour mener à bien ses activités.

Afin de bien servir sa clientèle, la Régie offre deux points de service :

Québec (bureau principal)
200, chemin Sainte-Foy, bureau 400
Québec (Québec) G1R 1T3
Téléphone : 418 643-7667
Sans frais : 1 800 363-0320

Montréal
1, rue Notre-Dame Est, bureau 9.01
Montréal (Québec) H2Y 1B6
Téléphone : 514 873-3577
Sans frais : 1 800 363-0320

Engagements de la Régie

La Régie poursuit les efforts consentis au fil des ans afin d'éliminer ou de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. De plus, elle s'engage à éliminer ou à réduire les obstacles à l'intégration et à la participation sociale et professionnelle des personnes handicapées qui font partie de son personnel en proposant, notamment, un environnement de travail accessible et inclusif. Elle s'assure également que toute personne handicapée qui en fait la demande aura accès aux documents offerts au public dans un format adapté et elle tient compte des commentaires reçus quant à la qualité de sa prestation de services afin de la bonifier.

Les bureaux de Québec et de Montréal ainsi que les salles d'audience sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées. La Régie a également mis sur pied un tribunal numérique. Les juges administratifs peuvent ainsi procéder à l'audition des dossiers en salles d'audience virtuelles. Des mesures d'accommodement sont par ailleurs offertes aux personnes handicapées qui participent, sur place ou en salle virtuelle, à une audience du Tribunal si elles informent la Régie de leur handicap avant la tenue de l'audience à laquelle elles doivent participer.

Finalement, le site Web de la Régie (racj.gouv.qc.ca) respecte les normes d'accessibilité recommandées par le World Wide Web Consortium (W3C) de même que le Web Accessibility Initiative (WAI).

Comité responsable du Plan d'action

Conformément à l'article 61.4 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, la Régie désigne M^me^ Violeta Polerca, conseillère stratégique en relations avec les clientèles et les partenaires au sein de la Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion, à titre de coordonnatrice du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Violeta Polerca
Direction de l'expérience client
et du soutien à la gestion
Régie des alcools, des courses et des jeux
200, chemin Sainte-Foy, bureau 400
Québec (Québec) G1R 1T3

Courriel : violeta.polerca@racj.gouv.qc.ca

La Régie a mis sur pied un comité permanent dont le mandat consiste, notamment, à cibler les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, à trouver des pistes de solution et à assurer le suivi annuel du Plan d'action.

En plus de M^me^ Polerca, les personnes suivantes composent le Comité d'intégration des personnes handicapées :

- M^me^ Lidwine Fondja, Bureau de la présidente (Équipe des communications);
- M^me^ Josée Gauthier, Direction des affaires juridiques;
- M^me^ Dana Groza, Direction des technologies de l'information, de la transformation numérique et de l'innovation;
- M^me^ Sika Yima Mosso, Direction des sports de combat, des courses et des jeux.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions quant au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées ou aux services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés à la coordonnatrice en utilisant les coordonnées présentées ci-dessus ou au Comité d'intégration des personnes handicapées à l'adresse ciph@racj.gouv.qc.ca.

Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2026-2029[1]

Obstacle 1

Manque d’information destinée aux personnes handicapées **faisant partie de la clientèle** de la Régie sur les services qui leur sont offerts en matière d’accessibilité.

Objectif				
1.1. Informer adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	1.1.1. Diffuser le *Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2026-2029* sur le site Web de la Régie, transmettre une copie du plan à l’Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ainsi que le lien vers sa publication en ligne, et publier une nouvelle à ce sujet dans le site web de la Régie.	Direction de l’expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion du Plan d’action dans le site Web de la Régie, transmission d’une copie du plan à l’OPHQ et publication d’une actualité à ce sujet dans le site de la Régie.	Août 2026 Annuellement pour les bilans ultérieurs
	1.1.2. Tenir à jour les sections du site Web de la Régie consacrées aux services offerts aux personnes handicapées en matière d’accessibilité.	Direction de l’expérience client et du soutien à la gestion, Équipe des communications et Bureau des Régisseurs	Sections visées à jour dans le site Web et maintien du bouton Web Réunis sous un même toit dans la page Plan d’action à l’égard des personnes handicapées.	En continu
1.2. Répondre aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou assistent à une audience virtuelle du Tribunal.	1.2.1. Fournir sur demande, aux personnes handicapées qui doivent se présenter devant le Tribunal de la Régie ou y assister de façon virtuelle, des documents juridiques dans un format adapté.	Direction de l’expérience client et du soutien à la gestion et Bureau des régisseurs	Nombre de documents fournis sur demande dans un format adapté.	31 mars de chaque exercice financier

1. Note : Le *Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2026-2029* peut être consulté en format PDF accessible au racj.gouv.qc.ca.

Obstacle 2

Manque de connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées **faisant partie de la clientèle** de la Régie dans l'accès aux services qui leur sont offerts.

Objectif				
2.1. Répertorier les insatisfactions ou les revendications qui sont exprimées ou les difficultés qui sont rencontrées par les personnes handicapées quant à la qualité des services reçus.	2.1.1. Consulter les commentaires reçus au moyen du sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de vérifier si certains d'entre eux sont en lien avec l'absence d'accommodements pour les personnes handicapées.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Nombre de commentaires recensés en lien avec l'absence d'accommodements.	31 mars de chaque exercice financier
2.2. Assurer l'accessibilité physique des bureaux de la Régie.	2.2.1. Aviser la SQI ou le propriétaire de l'immeuble de toute difficulté rencontrée en lien avec l'accessibilité des lieux.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Nombre d'obstacles à l'accessibilité identifiés et signalés pour prise en considération.	31 mars de chaque exercice financier

Obstacle 3

Manque d'information destinée aux personnes handicapées **faisant partie du personnel** de la Régie sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Échéance
3.1. Informer adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	3.1.1. Promouvoir la section de l'intranet portant sur les services offerts par la Régie aux personnes handicapées en matière d'accessibilité, les ressources disponibles et les processus d'aide mis en place.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2029

Obstacle 4

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif				
4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins.	4.1.1. Diffuser le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2029* et publier une actualité à ce sujet dans l'intranet de la Régie.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion du Plan d'action et d'une actualité dans l'intranet.	Août 2026 Annuellement pour les bilans ultérieurs
	4.1.2. Tenir une activité de sensibilisation destinée au personnel de la Régie dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet et ajout dans le site Web du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ.	Du 1er au 7 juin de chaque année
	4.1.3. Publiciser la Journée internationale des personnes handicapées, qui a lieu chaque année en décembre.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet et ajout dans le site Web du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ.	3 décembre de chaque année
	4.1.4. Informer les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, au sujet du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2029* de la Régie.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des ressources humaines	Nombre d'employés nouvellement embauchés ayant suivi le parcours d'accueil proposé sur la plateforme de formation Brio.	31 mars de chaque exercice financier
4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins.	4.1.5. Former le personnel qui assure les services à la clientèle pour qu'il puisse bien accompagner la clientèle handicapée dans ses démarches auprès de la Régie.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des ressources humaines	Nombre de personnes ayant nouvellement bénéficié de l'autoformation *Mieux accueillir les personnes handicapées* ou actualisé leurs connaissances à ce sujet.	31 mars de chaque exercice financier
	4.1.6. Diffuser des renseignements contenus dans le *Guide d'information sur les services accessibles* de l'OPHQ sous forme d'actualités dans l'intranet de la Régie.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion d'une à deux actualités dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2029
4.2. Sensibiliser le personnel de la Régie à l'importance de maintenir les couloirs suffisamment dégagés pour assurer une circulation sécuritaire.	4.2.1. Rappeler au personnel, par une actualité dans l'intranet de la Régie, son devoir de participer à l'identification et à l'élimination des risques de lésions et de dangers sur son lieu de travail.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Annuellement

Obstacle 5

Non-conformité de certains postes et outils de travail.

Objectif				
5.1. Assurer aux personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie un environnement de travail fonctionnel au bureau et en télétravail ainsi que des outils adaptés à leurs besoins.	5.1.1. Faire la promotion de l'accompagnement offert par la Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion, en collaboration avec le Comité de santé et sécurité du travail, en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Diffusion de l'information à ce sujet à l'ensemble du personnel.	D'ici le 31 mars 2028

Obstacle 6

Risque d'une prise en compte insuffisante de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de l'acquisition de biens ou de services.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Échéance
6.1. Sensibiliser le personnel concerné quant à l'importance de tenir compte du critère d'accessibilité lors de l'acquisition de biens ou de services.	6.1.1. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Diffusion d'une actualité dans l'intranet ou diffusion de l'information à ce sujet dans le cadre d'un comité de gestion ou de coordination.	Annuellement

Obstacle 7

Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web.

Objectif	re	Responsable	Indicateur	Échéance
7.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	7.1.1. Rendre accessibles les nouveaux documents et ceux les plus fréquemment demandés afin de diminuer les délais d'attente liés aux demandes de la part des personnes handicapées.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Nombre et types de documents traités.	Annuellement
	7.1.2. Tenir à jour les connaissances des membres du personnel concerné à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web de façon qu'ils puissent accompagner adéquatement leurs collègues dans la création de contenus accessibles.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Liste des membres du personnel concerné ayant les connaissances à jour à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web.	D'ici le 31 mars 2029
	7.1.3. Diffuser de l'information portant sur les formats qui permettent d'adapter les documents, dans l'intranet de la Régie, à partir des informations véhiculées dans le site de l'OPHQ à ce sujet.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 août 2028

Obstacle 8

Difficulté à recruter, à intégrer et à maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Échéance
8.1. Informer et sensibiliser les gestionnaires quant à l'importance de recruter, d'intégrer et de maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie et aux moyens mis à leur disposition pour inciter ces personnes à postuler aux postes de la Régie.	8.1.2. Tenir au courant les gestionnaires des objectifs et des cibles gouvernementales de représentativité à atteindre ainsi que des actions à mener selon le Programme d'accès à l'égalité (PAEE) 2023-2028.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Présenter les objectifs et les cibles gouvernementales de représentativité à atteindre ainsi que les actions à mener selon le PAEE dans le cadre d'un comité de gestion.	D'ici le 31 mars 2028

Obstacle 9

Méconnaissance, par le personnel de la Régie, des mesures d'urgence prévues pour les personnes handicapées.

Objectif				
9.1. Informer l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, les personnes handicapées de la procédure à suivre lors de situations d'urgence.	9.1.1. Publier une actualité dans l'intranet de la Régie pour faire connaître ou rappeler les mesures d'urgence.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Annuellement
	9.1.2. Sensibiliser et informer les nouveaux employés quant aux mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Nombre de personnes nouvellement employées qui ont suivi la formation et le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio.	31 mars de chaque exercice financier
	9.1.3. Collaborer à la mise à jour de la section 5.2 du *Plan des mesures d'urgence* de la Régie relative à la procédure d'évacuation des personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Mise à jour de la procédure d'évacuation.	D'ici le 31 mars 2027

Obstacle 10

Méconnaissance de la clause d'impact sur les personnes handicapées au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Échéance
10.1. Sensibiliser le personnel qui élabore et révise les lois, politiques, programmes et services aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont susceptibles d'être confrontées.	10.1.1. Faire un rappel au personnel visé concernant le *Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées* et son aide-mémoire, publiés par l'OPHQ, par l'envoi d'un courriel.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Envoi d'un courriel au personnel visé.	Annuellement

Obstacle 11

Méconnaissance de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Échéance
11.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées.	11.1.1. Rappeler au personnel l'existence de l'encart d'information, de la capsule vidéo sur la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* ainsi que de l'aide-mémoire expliquant étape par étape comment traiter une demande d'accès à un document ou à un service offert au public pour les personnes handicapées, de la réception de la demande jusqu'à la mise en œuvre de l'accommodement, conçus par l'OPHQ, par la diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion et Équipe des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2029
	11.1.2. Inscrire la personne responsable de la coordination du Plan d'action à la formation portant sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou à toute autre formation pertinente offerte par l'OPHQ.	Direction de l'expérience client et du soutien à la gestion	Participation de la personne responsable de la coordination du Plan d'action à la formation portant sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou à toute autre formation pertinente.	D'ici le 31 mars 2029

Annexe A | Bilan du Plan d'action 2025-2026

Obstacle 1

Manque d'information destinée aux personnes handicapées **faisant partie de la clientèle** de la Régie sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
1.1. Informer adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	1.1.1. Diffuser le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026* dans le site Web de la Régie et dans celui de l'OPHQ et publier une actualité à ce sujet dans la section Nouvelles du site de la Régie.	Diffusion du Plan d'action dans le site Web de la Régie et celui de l'OPHQ et d'une actualité à ce sujet dans le site de la Régie.	Mesure réalisée. Le Plan d'action a été déposé dans les sites Web de la Régie et envoyé à l'OPHQ. Une actualité à ce sujet a été diffusée dans la section Nouvelles du site de la Régie le jour même de la diffusion du Plan d'action, soit le 30 mai 2025.	Reconduction, avec révision de la mesure et de l'indicateur, dans le Plan d'action 2026-2029.
	1.1.2. Tenir à jour les sections du site Web de la Régie consacrée aux services offerts aux personnes handicapées en matière d'accessibilité.	Sections visées à jour dans le site Web et maintien du bouton Web Réunis sous un même toit dans la page Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Mesure réalisée. La section Accessibilité du site Web est mise à jour régulièrement. Le bouton Web Réunis sous un même toit a été déplacé dans la page consacrée au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	1.1.3. Bonifier, dans le site Web de la Régie, l'information selon laquelle il est possible que certains formulaires présentent un obstacle à l'accessibilité en précisant aux utilisateurs qu'ils peuvent obtenir sur demande des documents accessibles.	Section du site mise à jour.	Mesure réalisée. Les sections concernées du site web ont été bonifiées par l'ajout d'une précision sur la possibilité de demander une version accessible de certains documents.	Non-reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
1.2. Répondre aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou assistent à une audience virtuelle du Tribunal.	1.2.1. Fournir sur demande, aux personnes handicapées qui doivent se présenter devant le Tribunal de la Régie ou y assister de façon virtuelle, des documents juridiques dans un format adapté.	Nombre de documents fournis sur demande dans un format adapté.	Mesure réalisée. Aucune demande de documents adaptés n'a été reçue par la Régie.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	1.2.2. Ajouter, dans les avis de convocation de la Régie, une mention précisant que les personnes handicapées qui participent, sur place ou en salle virtuelle, à une audience peuvent recevoir sur demande des accommodements.	Mise à jour des avis de convocation.	Mesure réalisée. Les avis de convocation ont été mis à jour afin d'y inclure une mention concernant la possibilité de demander des accommodements.	Non-reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 2

Manque de connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées **faisant partie de la clientèle** de la Régie dans l'accès aux services qui leur sont offerts.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
2.1. Répertorier les insatisfactions ou les revendications qui sont exprimées ou les difficultés qui sont rencontrées par les personnes handicapées au cours de l'année 2025-2026 quant à la qualité des services reçus.	2.1.1. Consulter les commentaires reçus au moyen du sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de vérifier si certains d'entre eux sont en lien avec l'absence d'accommodements pour les personnes handicapées.	Nombre de commentaires recensés en lien avec l'absence d'accommodements.	Mesure réalisée. Les sondages de satisfaction réalisés au cours de l'année 2025-2026 ne présentaient aucun commentaire en lien avec l'absence d'accommodements.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 3

Manque d'information destinée aux personnes handicapées **faisant partie du personnel** de la Régie sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
3.1. Informer adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	3.1.1. Promouvoir la section de l'intranet portant sur les services offerts par la Régie aux personnes handicapées en matière d'accessibilité, les ressources disponibles et les processus d'aide mis en place.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. Des textes traitant de l'inclusion et de l'accessibilité ont été diffusés dans l'intranet : Mot de la présidente présenté à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées (diffusé le 2 juin 2025); Actualité portant sur l'accès aux documents et au services offerts au publics pour les personnes handicapées, ainsi que sur les formats permettant d'adapter les documents offerts au public pour les personnes handicapées (diffusée le 5 septembre 2025); Poursuite de la campagne *« Entreprise inclusive, entreprise d'avenir » et engagements de la Régie* (actualité diffusée le 29 octobre 2025).	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 4

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins.	4.1.1. Diffuser le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026* et publier une actualité à ce sujet dans l'intranet de la Régie.	Diffusion du Plan d'action et d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. Le Plan d'action a été déposé et une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 30 mai 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	4.1.2. Tenir une activité de sensibilisation destinée au personnel de la Régie dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Tenue d'une activité de sensibilisation, diffusion d'une actualité dans l'intranet et ajout dans le site Web du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ.	Mesure réalisée. Le mot de la présidente a lancé les activités de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) le 2 juin 2025. Une actualité portant sur le sujet « *Voir au-delà du handicap!* » a été publiée le 3 juin 2025. Une vidéo portant un message fort, « *On perd de vue le potentiel quand on voit seulement la différence.* », a été diffusée le 4 juin 2025. Le logo à l'image de la SQPH a été intégré dans le site Web. Une nouvelle concernant la SQPH a aussi été publiée sur la page LinkedIn de la Régie.	Reconduction de la mesure, avec révision de l'indicateur, dans le Plan d'action 2026-2029.
	4.1.3. Publiciser la Journée internationale des personnes handicapées, qui a lieu chaque année en décembre.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet et ajout dans le site Web du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ.	Mesure réalisée. L'actualité *Journée internationale des personnes handicapées : « Agir aujourd'hui pour l'inclusion de demain! »* a été diffusée le 3 décembre 2025 dans l'intranet pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées. Le logo à l'image de la Journée a été intégré dans le site Web le 2 décembre 2025. De plus, une publication sur la page LinkedIn de la Régie a annoncé le thème annuel.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 4 (*suite*)

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins.	4.1.4. Informer les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, au sujet du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026* de la Régie.	Nombre d'employés nouvellement embauchés ayant suivi le parcours d'accueil proposé sur la plateforme de formation Brio.	Mesure réalisée. Depuis février 2024, le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* est intégré à un nouveau parcours d'accueil sur la plateforme Brio, qui est consacrée à la formation et au développement professionnel. Au total, 24 employés, embauchés entre le 1er avril 2025 et 31 mars 2026, ont effectué le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio. Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* et le Comité d'intégration des personnes handicapées sont des sujets abordés lors de la présentation des services offerts au personnel.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	4.1.5. Former le personnel qui assure les services à la clientèle pour qu'il puisse bien accompagner la clientèle handicapée dans ses démarches auprès de la Régie.	Nombre de personnes ayant nouvellement bénéficié de l'autoformation *Mieux accueillir les personnes handicapées* ou actualisé leurs connaissances à ce sujet.	Mesure réalisée. Le 3 décembre 2025, à l'occasion de la *Journée internationale des personnes handicapées*, une actualité diffusée dans l'intranet invitait l'ensemble du personnel de la Régie en contact avec la clientèle à suivre l'autoformation *Mieux accueillir les personnes handicapées.* Le nombre de personnes ayant suivi la formation est de 21.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	4.1.6. Diffuser des renseignements contenus dans le *Guide d'information sur les services accessibles* de l'OPHQ sous forme d'actualités dans l'intranet de la Régie.	Diffusion d'une à deux actualités dans l'intranet.	Mesure réalisée. Une actualité portant sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ainsi que sur les formats permettant d'adapter les documents offerts au public pour les personnes handicapées a été diffusée dans l'intranet, le 5 septembre 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 4 (*suite*)

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
4.2. Sensibiliser le personnel de la Régie à l'importance de maintenir les couloirs suffisamment dégagés pour assurer une circulation sécuritaire .	4.2.1. Rappeler au personnel, par une actualité dans l'intranet de la Régie, son devoir de participer à l'identification et à l'élimination des risques de lésions et de dangers sur son lieu de travail.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. L'actualité *Participer à l'identification et à l'élimination des risques au travail : un engagement collectif!* a été diffusée dans l'intranet le 18 décembre 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 5

Non-conformité de certains postes et outils de travail.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
5.1. Assurer aux personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie un environnement de travail fonctionnel au bureau et en télétravail ainsi que des outils adaptés à leurs besoins.	5.1.1. Faire la promotion de l'accompagnement offert par la Direction des services à la gestion, en collaboration avec le Comité de santé et sécurité au travail, en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail.	Diffusion de l'information à ce sujet à l'ensemble du personnel.	Mesure réalisée. Le 3 octobre 2025, une actualité Intranet intitulée *L'ergonomie : essentielle pour votre santé, votre confort et votre efficacité!* a été diffusée. En novembre 2025, des affiches sur l'adaptation des postes de travail ont également été ajoutées à l'Intranet. Par ailleurs, cette information est présentée à chaque nouvel employé lors de la rencontre d'accueil animée par l'équipe des ressources humaines.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 6

Risque d'une prise en compte insuffisante de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de l'acquisition de biens ou de services.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
6.1. Sensibiliser le personnel concerné quant à l'importance de tenir compte du critère d'accessibilité lors de l'acquisition de biens ou de services.	6.1.1. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet ou diffusion de l'information à ce sujet dans le cadre d'un comité de gestion ou de coordination.	Mesure réalisée. Une actualité au sujet de l'approvisionnement accessible a été diffusé dans l'Intranet de la Régie le 30 mars 2026.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 7

Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
7.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	7.1.1. Rendre accessibles les nouveaux documents et ceux les plus fréquemment demandés afin de diminuer les délais d'attente liés aux demandes de la part des personnes handicapées.	Nombre et types de documents traités.	Mesure réalisée. Au cours de l'année 2025-2026, les documents suivants ont été rendus accessibles : le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026, le Plan stratégique 2025-2028, le Rapport annuel de gestion 2024-2025, le Plan d'action de développement durable 2023-2028 modifié, le Registre des communications des renseignements personnels aux organismes publics.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	7.1.2. Tenir à jour les connaissances des membres du personnel concerné à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web de façon qu'ils puissent accompagner adéquatement leurs collègues dans la création de contenus accessibles.	Liste des membres du personnel concerné ayant les connaissances à jour à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web.	Mesure réalisée. La webmestre de la Régie maintient ses connaissances à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web à jour grâce à ses lectures sur le sujet et à sa participation aux échanges de la communauté des webmestres du gouvernement. Dans le cadre de son mandat de chargée du projet de la refonte du site Web de la Régie, elle a veillé à l'application du gabarit gouvernemental conforme aux normes d'accessibilité Web.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 7 (*suite*)

Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
7.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	7.1.3. Diffuser de l'information portant sur les formats qui permettent d'adapter les documents, dans l'intranet de la Régie, à partir des informations véhiculées dans le site de l'OPHQ à ce sujet.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. L'actualité *Les formats permettant d'adapter les documents offerts au public pour les personnes handicapées* a été diffusée dans l'intranet le 5 septembre 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 8

Difficulté à recruter, à intégrer et à maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
8.1. Informer et sensibiliser les gestionnaires quant à l'importance de recruter, d'intégrer et de maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie et aux moyens mis à leur disposition pour inciter ces personnes à postuler aux postes de la Régie.	8.1.1. Publiciser la campagne de sensibilisation et d'information sur l'emploi des personnes handicapées « Entreprise inclusive. Entreprise d'avenir. » dans l'intranet de la Régie.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet et ajout dans le site Web du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ.	Mesure réalisée. L'actualité *Poursuite de la campagne « Entreprise inclusive, entreprise d'avenir » et engagements de la Régie* a été diffusée dans l'intranet le 29 octobre 2025. Le logo représentant le concept de la campagne et un lien menant vers le site de l'OPHQ ont aussi été intégrés dans le site Web le même jour. Une nouvelle concernant cette campagne a aussi été publiée sur la page LinkedIn de la Régie.	Non-reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	8.1.2. Tenir au courant les gestionnaires des objectifs et des cibles gouvernementales de représentativité à atteindre ainsi que des actions à mener selon le Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) 2023-2028 auprès des gestionnaires.	Présenter les objectifs et les cibles gouvernementales de représentativité à atteindre ainsi que des actions à mener selon le PAEE dans le cadre d'un comité de gestion ou coordination.	Mesure réalisée. Une présentation des objectifs, des actions et des cibles à atteindre a été faite aux gestionnaires lors d'une rencontre des RH, tenue le 16 octobre 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 9

Méconnaissance, par le personnel de la Régie, des mesures d'urgence prévues pour les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires ou suites à donner
9.1. Informer l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, les personnes handicapées de la procédure à suivre lors de situations d'urgence.	9.1.1. Publier une actualité dans l'intranet de la Régie pour faire connaître ou rappeler les mesures d'urgence.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure partiellement réalisée. Le rappel des mesures d'urgence a été fait par courriel en février 2026.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	9.1.2. Sensibiliser et informer les nouveaux employés quant aux mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées.	Nombre de personnes nouvellement employées qui ont suivi la formation et le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio.	Mesure réalisée. Depuis février 2024, le *Plan des mesures d'urgence* est intégré au nouveau parcours d'accueil sur la plateforme Brio. Au total, 24 personnes, embauchées entre le 1er avril 2025 et 31 mars 2026, ont suivi la formation et le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 10

Méconnaissance de la clause d'impact sur les personnes handicapées au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires
10.1. Sensibiliser le personnel qui élabore et révise les lois, politiques, programmes et services aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont susceptibles d'être confrontées.	10.1.1. Faire un rappel au personnel visé concernant le *Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées* et son aide-mémoire, publiés par l'OPHQ, par l'envoi d'un courriel.	Envoi d'un courriel au personnel visé.	Mesure réalisée. Un courriel de rappel a été envoyé au personnel concerné le 14 août 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Obstacle 11

Méconnaissance de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesures	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2026	Commentaires
11.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées.	11.1.1. Rappeler au personnel l'existence de l'encart d'information, de la capsule vidéo sur la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* ainsi que de l'aide-mémoire expliquant étape par étape comment traiter une demande d'accès à un document ou à un service offert au public pour les personnes handicapées, de la réception de la demande jusqu'à la mise en œuvre de l'accommodement, conçus par l'OPHQ, par la diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. Une actualité portant sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a été diffusée dans l'intranet, le 5 septembre 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.
	11.1.2. Inscrire la personne responsable de la coordination du Plan d'action à la formation portant sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou à toute autre formation pertinente offerte par l'OPHQ.	Participation de la personne responsable de la coordination du Plan d'action à la formation portant sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou à toute autre formation pertinente.	Mesure réalisée. Le 4 décembre 2025 la responsable de la coordination du Plan a participé à l'atelier portant sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2026-2029.

Annexe B | Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : reddition de comptes

La Régie est assujettie à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, comme tous les ministères et les organismes publics. Cette politique a pour but de « mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. […] La politique établit les fondements de l'action gouvernementale en cette matière, énonce deux grandes orientations et prévoit des mesures visant à encadrer l'action des ministères et des organismes[2] ».

Reddition de comptes — 2025-2026 :

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public : 0

Nombre de demandes d'accès aux documents et aux services en formats et/ou moyens de communication adaptés : 0

Comme aucune demande n'a été formulée en ce sens par sa clientèle pour l'année 2025-2026, la Régie n'a pas eu à se doter de mesures d'accommodement.

2. Extrait du site Web de l'OPHQ — Section portant sur la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* [https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/politique-de-lacces-aux-documents-et-aux-services.html].

Régie des alcools,
des courses
et des jeux
Québec