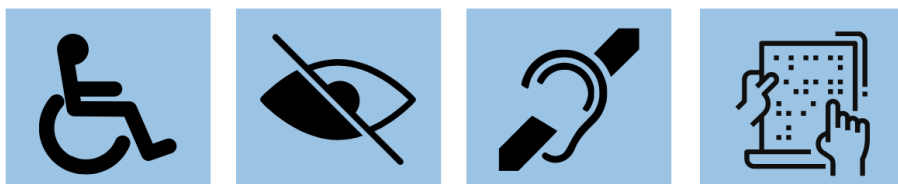


PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024



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 2023-2024 | 7 |
| Annexe A Bilan du Plan d'action 2022-2023 | 12 |
| Annexe B Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : reddition de comptes..... | 21 |

Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux est heureuse de déposer le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024*, 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 l'exercice 2023-2024 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 2022-2023 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 (Formulaires et publications/Publications/La Régie), 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 au 1 800 363-0320 (sans frais).

Adoption

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024* a été adopté le 30 mai 2023 par le président de la Régie des alcools, des courses et des jeux, M^e Denis Dolbec, en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Original signé

30 mai 2023

Denis Dolbec, avocat
Président 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;
- guider la clientèle et l'informer de ses droits et de ses obligations dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des jeux, des sports de combat professionnels et des courses de chevaux;
- encadrer et surveiller les activités de ces 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 publique. 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'efficacité 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'efficacité : 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 microbrasseurs, 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 entreprises qui organisent des concours publicitaires;
- 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 pour financer leurs œuvres.

Par ailleurs, la Régie travaille en collaboration avec plusieurs partenaires, dont les corps policiers provinciaux et municipaux ainsi que divers ministères et organismes : le ministère de la Sécurité publique, le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, Loto-Québec, Revenu Québec, le Secrétariat à la jeunesse, la Société des alcools du Québec et la Société des établissements de jeux du Québec.

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 tirage, 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 d'importance 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 comprend la Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications, la Direction générale adjointe et les unités qu'elle regroupe, la Direction des services à la gestion, la Direction des affaires juridiques ainsi que la Direction du contentieux. La fonction juridictionnelle comprend quant à elle une vice-présidence composée, notamment, de régisseurs nommés par le gouvernement du Québec pour un mandat d'au plus cinq ans.

Au 31 mars 2022, la Régie comptait sur un effectif de 200 personnes, dont 2 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
Télécopieur : 418 643-5971
Sans frais : 1 800 363-0320

Montréal
1, rue Notre-Dame Est, bureau 9.01
Montréal (Québec) H2Y 1B6
Téléphone : 514 873-3577
Télécopieur : 514 873-5861
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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications, à titre de coordonnatrice du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Violeta Polerca
Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance
et des communications
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, Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications;
- M^{me} Isabelle Gaudreau, Direction de la performance;
- M^{me} Josée Gauthier, Direction des affaires juridiques;
- M^{me} Dana Groza, Direction des sports de combat, des courses et des jeux;
- M^{me} Thi Nang Phung, Direction de l'alcool et des renseignements généraux;
- M. Dany Routhier, Direction des services à la gestion;
- M^{me} Nathalie Therrien, Direction des services à la gestion.

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 2023-2024¹

| Obstacle | Objectif | Mesure | Responsable | Indicateur | Cible |
|--|--|--|--|--|-----------------------|
| 1. Manque d'information destinée aux personnes handicapées faissant partie de la clientèle de la Régie sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité. | 1.1. Informer adéquatement les personnes handicapées faisant partie de la clientèle de la Régie sur les services qui leur sont offerts. | 1.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024</i> 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. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | 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. | 30 mai 2023 |
| | | 1.1.2. Tenir à jour la section du site Web consacrée aux services offerts par la Régie aux personnes handicapées en matière d'accessibilité. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Section visée à jour dans le site Web. | En continu |
| | 1.2. Répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou assistent à une audience virtuelle du Tribunal. | 1.2.1. Démontrer la volonté de la Régie de répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou qui doivent assister à une audience virtuelle en veillant à ce que les renseignements pertinents à ce sujet soient à jour dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie (voir le point 1.1.2.). | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle | Renseignements à jour dans la section destinée à cette fin dans le site Web. | D'ici le 31 mars 2024 |
| | | 1.2.2. 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications, Direction de la performance et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle | Nombre de documents fournis sur demande dans un format adapté. | D'ici le 31 mars 2024 |
| 2. Manque de connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès aux services qui leur sont offerts par la Régie. | 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 2023-2024 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Nombre de commentaires recensés en lien avec l'absence d'accommodements. | En continu |
| 3. Manque d'information destinée aux personnes handicapées faissant partie du personnel de la Régie sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité. | 3.1. Informer adéquatement les personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie sur les services qui leur sont offerts. | 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications et Direction des services à la gestion | Diffusion d'une actualité dans l'intranet. | D'ici le 31 mars 2024 |

1. Note : le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024* est accessible en format HTML au racj.gouv.qc.ca.

| Obstacle | Objectif | Mesure | Responsable | Indicateur | Cible |
|--|--|--|--|---|--|
| 4. Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées. | 4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins. | 4.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024</i> et publier une actualité à ce sujet dans l'intranet de la Régie. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Diffusion du Plan d'action et d'une actualité dans l'intranet. | 30 mai 2023 |
| | | 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | 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. | Du 1 ^{er} au 7 juin 2023 |
| | | 4.1.3. Publiciser la Journée internationale des personnes handicapées, qui a lieu chaque année en décembre. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et 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 2023 |
| | | 4.1.4. Informer les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, au sujet du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024</i> de la Régie. | Direction des services à la gestion | Ordre du jour des séances d'accueil. | En continu |
| | | 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications et Direction des services à la gestion | Nombre de personnes ayant actualisé leurs connaissances ou nouvellement bénéficié de l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> . | D'ici le 31 mars 2024 |
| | | 4.1.6. Diffuser des renseignements contenus dans le <i>Guide d'information sur les services accessibles</i> de l'OPHQ sous forme d'actualités dans l'intranet de la Régie. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Diffusion d'une à deux actualités dans l'intranet. | D'ici le 31 mars 2024 |
| 5. Difficulté, pour le personnel handicapé, de circuler sans entrave dans les bureaux de la Régie. | 5.1. S'assurer que les couloirs sont assez dégagés pour permettre une circulation sécuritaire. | 5.1.1. Procéder à l'inspection régulière des aires de circulation en portant une attention particulière aux équipements ou objets qui encombrant les couloirs (ex. : boîte, mobilier, patte de paravent) et 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 des services à la gestion et Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Inspection régulière des aires de circulation et diffusion d'une actualité dans l'intranet. | En continu pour l'inspection et d'ici le 31 décembre 2023 pour l'actualité |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Responsable | Indicateur | Cible |
|---|--|--|---|---|---------------------------|
| 6. Non-conformité de certains postes et outils de travail. | 6.1. 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. | 6.1.1. Faire la promotion de l'accompagnement offert par la Direction des services à la gestion en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail. | Direction des services à la gestion | Envoi d'un courriel à l'ensemble du personnel afin de promouvoir l'accompagnement des personnes handicapées en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail. | D'ici le 31 mars 2024 |
| 7. Manque d'accessibilité des biens et services achetés ou loués par la Régie. | 7.1. Sensibiliser le personnel quant à l'importance de tenir compte du critère d'accessibilité lorsqu'il achète ou loue des biens et services. | 7.1.1. Intégrer, sous l'angle de la sensibilisation, le critère d'accessibilité dans le Plan d'action de développement durable. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Critère d'accessibilité intégré dans le Plan d'action de développement durable. | D'ici le 31 décembre 2023 |
| | | 7.1.2. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible dans l'intranet de la Régie. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Diffusion d'une actualité dans l'intranet. | D'ici le 31 mars 2024 |
| 8. Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web. | 8.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0). | 8.1.1. 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Nombre et types de documents traités. | D'ici le 31 mars 2024 |
| | | 8.1.2. 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et 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 2024 |
| | | 8.1.3. 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Diffusion d'une actualité dans l'intranet. | D'ici le 31 août 2023 |
| 9. Difficulté à intégrer et maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie. | 9.1. Informer et sensibiliser les gestionnaires quant à l'importance 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. | 9.1.1. 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. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et 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. | Octobre 2023 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Responsable | Indicateur | Cible |
|---|--|--|--|--|--------------------------|
| 10. Méconnaissance, par le personnel de la Régie, des mesures d'urgence prévues pour les personnes handicapées. | 10.1. Informer l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, les personnes handicapées et leurs accompagnateurs de la procédure à suivre lors de situations d'urgence et veiller à leur sécurité lorsqu'elles se présentent sur les lieux de travail. | 10.1.1. Publier une actualité dans l'intranet de la Régie pour faire connaître les mesures d'urgence et rappeler les noms et coordonnées des accompagnateurs et de leurs remplaçants. | Direction des services à la gestion | Diffusion du <i>Plan des mesures d'urgence</i> mis à jour et d'une actualité dans l'intranet. | D'ici le 31 mars 2024 |
| | | 10.1.2. Sensibiliser et informer les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, quant aux mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées. | Direction des services à la gestion | Plan de la présentation de la séance d'accueil. | En continu |
| | | 10.1.3. Rappeler aux gestionnaires les mesures prévues au <i>Plan des mesures d'urgence</i> pour assurer la sécurité des personnes handicapées qui sont présentes dans les bureaux de la Régie en contexte de travail en mode hybride. | Direction des services à la gestion et Comité des mesures d'urgence et/ou Comité de santé et sécurité du travail | Communication aux gestionnaires selon laquelle ils doivent veiller à ce que des responsables de personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers soient présents lorsque des personnes handicapées se trouvent dans les bureaux de la Régie. | D'ici le 31 mars 2024 |
| | | 10.1.4. Consulter le Comité des mesures d'urgence et/ou le Comité de santé et sécurité sur la possibilité d'installer des systèmes d'avertissement adaptés aux personnes handicapées dans les bureaux de Québec et de Montréal. | Direction des services à la gestion | Détermination des moyens pouvant être mis en place. | D'ici le 31 mars 2024 |
| 11. Méconnaissance de la clause d'impact sur les personnes handicapées au sein du personnel de la Régie. | 11.1. Sensibiliser le personnel qui élabore et révisé les lois, politiques, programmes et services aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont susceptibles d'être confrontées. | 11.1.1. Faire un rappel au personnel visé concernant le <i>Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées</i> et son aide-mémoire, publiés par l'OPHQ, par l'envoi d'un courriel. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Envoi d'un courriel au personnel visé. | D'ici le 30 juillet 2023 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Responsable | Indicateur | Cible |
|--|---|---|--|--|--------------------------|
| 12. Méconnaissance de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> au sein du personnel de la Régie. | 12.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées. | 12.1.1. Rappeler au personnel l'existence de l'encart d'information, de la capsule vidéo sur la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> 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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Diffusion d'une actualité dans l'intranet. | D'ici le 31 octobre 2023 |
| | | 12.1.2. 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, offerte par l'OPHQ. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Participation de la personne responsable de la coordination du Plan d'action à la formation. | D'ici le 31 mars 2024 |
| 13. Absence de moyens pour sensibiliser la clientèle de la Régie aux obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées. | 13.1. Accroître la participation sociale des personnes handicapées dans les secteurs d'activité de la Régie. | 13.1.1. Maintenir le bouton Web Réunis sous un même toit dans la page la plus visitée du site Web de la Régie. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications | Utilisation, avec l'autorisation de l'OPHQ, du bouton Web Réunis sous un même toit dans le site Web. | En continu |
| 14. Absence d'un processus de gestion simplifié des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée. | 14.1. Simplifier le processus de suivi des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée. | 14.1.1. Créer, avec la collaboration des secteurs concernés, un outil de suivi périodique des demandes et des plaintes faites par la clientèle handicapée ainsi que des accommodements offerts. | Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications, Vice-présidence à la fonction juridictionnelle et Direction générale adjointe | Mise à la disposition du personnel concerné d'un outil de suivi périodique des demandes et des plaintes faites par la clientèle handicapée ainsi que des accommodements offerts. | D'ici le 31 mars 2024 |

Annexe A | Bilan du Plan d'action 2022-2023

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|---|---|--|--|--|--|
| 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. | 1.1. Informer adéquatement les personnes handicapées faisant partie de la clientèle de la Régie sur les services qui leur sont offerts. | 1.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023</i> 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 de l'OPHQ et 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 22 juin 2022. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 1.1.2. Tenir à jour la section du site Web consacrée aux services offerts par la Régie aux personnes handicapées en matière d'accessibilité. | Section visée à jour dans le site Web. | Mesure réalisée. La section Accessibilité du site Web est tenue à jour. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | 1.2. Répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou assistent à une audience virtuelle du Tribunal. | 1.2.1. Démontrer la volonté de la Régie de répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou qui doivent assister à une audience virtuelle en veillant à ce que les renseignements pertinents à ce sujet soient à jour dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie (voir le point 1.1.2.). | Renseignements à jour dans la section destinée à cette fin dans le site Web. | Mesure réalisée. La foire aux questions (FAQ) consacrée au Tribunal dans site Web est tenue à jour. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 1.2.2. 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. | Mise en place d'un processus permettant d'adapter les documents juridiques pour les personnes handicapées. | Mesure réalisée. Une procédure permettant d'adapter les documents juridiques pour les personnes handicapées a été élaborée et communiquée aux directions qui pourraient recevoir une telle demande. Une liste de fournisseurs offrant la conversion de documents en format adapté a été conçue. | Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2023-2024. |
| 2. Manque de connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès aux services qui leur sont offerts par la Régie. | 2.1. Répertoire les insatisfactions ou les revendications qui sont exprimées ou les difficultés qui sont rencontrées par les personnes handicapées au cours de l'année 2022-2023 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 2022-2023 ne présentaient aucun commentaire en lien avec l'absence d'accommodements. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|--|--|--|---|---|---|
| 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. | 3.1. Informer adéquatement les personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie sur les services qui leur sont offerts. | 3.1.1. Mettre à jour 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 et mise à jour de la rubrique de l'intranet Accessibilité et inclusion au sein de la Régie. | Mesure réalisée. La rubrique Accessibilité et inclusion au sein de la Régie a été mise à jour. Plusieurs actualités traitant du sujet de l'inclusion et de l'accessibilité ont été diffusées dans l'intranet : <i>Entreprise inclusive, entreprise d'avenir : Il y a un emploi pour toi</i> (diffusée le 18 octobre 2022); mot du président présenté à l'occasion de la Semaine québécoise des PH (diffusé le 31 mai 2022); renseignements donnés dans la foire aux questions (FAQ) de la rubrique MTAA (la description des postes ajustables en fonction de tous les besoins en matière d'ergonomie et les solutions envisagées concernant l'aménagement des postes de travail des personnes à mobilité réduite). | Reconduction de la mesure révisée et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2023-2024 |
| 4. Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées. | 4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins. | 4.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023</i> 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 de la Régie le 14 juin 2022. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 4.1.2. Tenir une activité de sensibilisation destinée au personnel de la Régie dans le cadre de la Semaine 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 du président a lancé les activités de la Semaine québécoise des personnes handicapées le 31 mai 2022. Des actualités sensibilisant le personnel à l'ouverture à la différence et à l'embauche des personnes handicapées, des statistiques sur les personnes handicapées ainsi qu'un questionnaire ont été publiés dans l'intranet respectivement les 1, 6, 2 et 3 juin 2022. Le logo à l'image de la Semaine des personnes handicapées a aussi été intégré dans le site Web. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 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 <i>Mieux accueillir les personnes handicapées, ce n'est pas si compliqué!</i> a été diffusée dans l'intranet le 2 décembre 2022. Le logo à l'image de la Journée internationale des personnes handicapées présentant un lien vers le site de l'OPHQ a aussi été intégré dans le site Web. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|--|--|--|---|--|---|
| 4. Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées. | 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 <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023</i> de la Régie. | Ordre du jour des séances d'accueil. | Mesure réalisée. Deux séances d'accueil virtuelles se sont tenues les 21 juin et 14 décembre 2022. Le sujet est abordé lors de la présentation des services offerts au personnel. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 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. | Tenue d'une séance de formation et liste du personnel formé. | Mesure réalisée. Le 31 mars 2023, l'ensemble du personnel de la Régie a été invité à suivre l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> . Plus de la moitié des membres du personnel avaient déjà suivi l'autoformation en 2021-2022. | Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 4.1.6. Diffuser des renseignements contenus dans le <i>Guide d'information sur les services accessibles</i> de l'OPHQ sous forme d'actualités dans l'intranet de la Régie. | Diffusion de deux à trois actualités dans l'intranet. | Mesure réalisée. Deux actualités ont été diffusées dans l'intranet les 13 février et 23 mars 2023 : <i>Prix à part entière : une invitation de l'Office des personnes handicapées du Québec</i> et <i>Et si on parlait d'approvisionnement accessible pour les personnes handicapées?</i> . | Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2023-2024 |
| 5. Difficulté, pour le personnel handicapé, de circuler sans entrave dans les bureaux de la Régie. | 5.1. S'assurer que les couloirs sont assez dégagés pour permettre une circulation sécuritaire. | 5.1.1. Procéder à l'inspection régulière des aires de circulation en portant une attention particulière aux équipements ou objets qui encombrant les couloirs (ex. : boîte, mobilier, patte de paravent) et 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. | Inspection régulière des aires de circulation et diffusion d'une actualité dans l'intranet. | Mesure réalisée. Une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 25 janvier 2023 : <i>Participer à l'identification et à l'élimination des risques au travail : une obligation des travailleuses et travailleurs</i> . L'inspection régulière des aires de circulation est une préoccupation de la Régie. Deux personnes (une au bureau de Québec et une au bureau de Montréal) ont la charge d'inspecter régulièrement les aires de circulation. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|--|--|--|---|---|---|
| 6. Non-conformité de certains postes et outils de travail. | 6.1. 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. | 6.1.1. Faire la promotion de l'accompagnement offert par la Direction des services à la gestion en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail, notamment lors des séances d'accueil du nouveau personnel et auprès des gestionnaires concernés. | Ordre du jour des séances d'accueil et accompagnement des gestionnaires lors de l'embauche et de l'accueil d'une personne handicapée. | Mesure réalisée. La séance d'accueil comprend de l'information à l'intention des personnes handicapées, et la volonté de la Régie à réduire les obstacles à leur intégration y est exprimée. Par ailleurs, le nouveau milieu de travail axé sur les activités (MTAA) offert aux employés du bureau de Québec est accessible et inclusif. Aucun accompagnement n'a été requis pour l'accueil d'une personne handicapée. | Reconduction de la mesure révisée et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2023-2024 |
| 7. Manque d'accessibilité des biens et services achetés ou loués par la Régie. | 7.1. Sensibiliser le personnel quant à l'importance de tenir compte du critère d'accessibilité lorsqu'il achète ou loue des biens et services. | 7.1.1. Intégrer, sous l'angle de la sensibilisation, le critère d'accessibilité dans le Plan d'action de développement durable. | Critère d'accessibilité intégré dans le Plan d'action de développement durable. | Mesure non réalisée. Un plan d'action de développement durable transitoire reprenant les mêmes actions que le dernier a été déposé conformément aux directives gouvernementales. Un nouveau plan d'action est prévu pour 2023-2024. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 7.1.2. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible dans l'intranet de la Régie. | Diffusion de deux actualités dans l'intranet. | Mesure partiellement réalisée. Une seule actualité a été diffusée dans l'intranet le 23 mars 2023 au sujet de l'approvisionnement accessible. | Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2023-2024 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|---|--|--|--|---|---|
| 8. Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web. | 8.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0). | 8.1.1. 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 2022-2023, quatre documents ont été rendus accessibles, soit le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> , la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> de même que six messages aux titulaires. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 8.1.2. 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 Des éléments d'accessibilité ont été traités dans le cours <i>Spécialiste en Internet à l'institution de Formation Professionnelle</i> , suivi par la webmestre de l'équipe des communications d'octobre 2021 à mars 2022. Des membres du personnel de l'équipe des communications, toujours en poste, avaient suivi la formation <i>Accessibilité Web appliquée</i> du 28 mai au 17 juin 2021. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 8.1.3. 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. Une actualité portant sur l'accès aux documents et aux services publics offerts aux personnes handicapées, ainsi que les formats permettant d'adapter les documents, a été diffusée dans l'intranet le 14 septembre 2022. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|--|---|--|--|--|---|
| 9. Difficulté à intégrer et à maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie. | 9.1. Informer et sensibiliser les gestionnaires quant au <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées</i> (PDEIPH) et encourager les personnes handicapées à postuler aux postes de la Régie. | 9.1.1. Mettre à jour la page PDEIPH dans la section de l'intranet destinée aux gestionnaires et envoyer un courriel aux gestionnaires pour les informer de la mise à jour de cette section. | Dépôt des documents mis à jour dans la section de l'intranet visée et envoi d'un courriel aux gestionnaires. | Mesure non réalisée. Le Secrétariat du Conseil du trésor a mis fin au PDEIPH en octobre 2022. Le Secrétariat travaille à l'élaboration d'un nouveau programme d'accès à l'égalité en emploi unique à l'intention de tous les groupes victimes de discrimination en emploi. Des mesures visant le développement de l'employabilité des personnes handicapées seront prévues dans ce programme dont les modalités restent à définir. | Non-reconduction de la mesure |
| | | 9.1.2. Ajouter aux offres d'emploi personnalisées la mention suivante : « La Régie souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi dans le but de favoriser la diversité des expériences et des cultures au sein de l'organisation. Nous invitons ainsi les femmes, les personnes issues des minorités visibles ou ethniques, les personnes handicapées et les autochtones à poser leur candidature ». | Ajout de la mention dans les offres d'emploi personnalisées. | Mesure réalisée. Depuis le 8 novembre 2021, la mention est ajoutée dans toutes les offres d'emploi et sera maintenue en continu de manière à répondre à l'ensemble des obligations gouvernementales en matière d'accessibilité à l'emploi. | Non-reconduction de la mesure |
| | | 9.1.3. 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. Dans le cadre du mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées, une actualité a été diffusée dans l'intranet le 18 octobre 2022. Le logo représentant le concept de la campagne « Entreprise Inclusive. Entreprise d'avenir. » et un lien menant vers le site de l'OPHQ ont aussi été intégrés dans le site Web le 17 octobre 2022. La cible correspondant à cette mesure était le 3 octobre 2022. Cependant, en 2022, l'OPHQ a commencé les activités liées à ce mois thématique le 18 octobre. | Reconduction de la mesure et révision de l'objectif dans le Plan d'action 2023-2024 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|--|--|--|--|--|---|
| 10. Méconnaissance des mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées, au sein du personnel de la Régie et absence d'un processus d'accompagnement des personnes handicapées lorsqu'elles se présentent sur les lieux de travail en contexte de télétravail. | 10.1. Informer l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, les personnes handicapées et leurs accompagnateurs de la procédure à suivre lors de situations d'urgence et veiller à leur sécurité lorsqu'elles se présentent sur les lieux de travail. | 10.1.1. Publier une actualité dans l'intranet de la Régie pour faire connaître les mesures d'urgence et rappeler les noms et coordonnées des accompagnateurs et de leurs remplaçants. | Diffusion du <i>Plan des mesures d'urgence</i> et d'une actualité dans l'intranet. | Mesure réalisée. Le <i>Plan des mesures d'urgence</i> a été mis à jour le 29 mars 2023 et une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 30 mars 2023. | Reconduction de la mesure, révision de l'obstacle et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 10.1.2. Sensibiliser et informer les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, quant aux mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées. | Ordre du jour des séances d'accueil. | Mesure réalisée. Le matériel présenté au cours des séances d'accueil des nouveaux employés inclut de l'information quant aux mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées. | Reconduction de la mesure, révision de l'obstacle et modification de l'indicateur dans le plan d'action 2023-2024 |
| | | 10.1.3. Prévoir la mise en application de la mesure assurant la sécurité des personnes handicapées qui se présentent sur les lieux de travail en contexte de télétravail ajoutée dans le <i>Plan des mesures d'urgence</i> . | Communication aux gestionnaires selon laquelle ils doivent veiller à ce que des responsables de personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers soient présents lorsque des personnes handicapées se présentent sur les lieux du travail. | Mesure réalisée. Le <i>Plan de mesures d'urgence</i> a été révisé et une annexe présentant les noms des personnes-ressources présentes au bureau en tout temps y a été ajoutée. | Reconduction de la mesure révisée et révision de l'obstacle dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 10.1.4. Consulter le Comité des mesures d'urgence et/ou le Comité de santé et sécurité au travail sur la possibilité d'installer des systèmes d'avertissement adaptés aux personnes handicapées dans les bureaux de Québec et de Montréal. | Détermination des moyens pouvant être mis en place. | Mesure non réalisée. La mesure a été reportée à l'an prochain. Aucun comité des mesures d'urgence ou de santé et sécurité au travail n'est en place. Des travaux visant la formation d'un comité sont en cours. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| 11. Méconnaissance de la clause d'impact sur les personnes handicapées au sein du personnel de la Régie. | 11.1. Sensibiliser le personnel qui élabore et révisé les lois, politiques, programmes et services aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont susceptibles d'être confrontées. | 11.1.1. Faire un rappel au personnel visé concernant le <i>Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées</i> 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 7 juillet 2022. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|--|--|---|---|---|---|
| 12. Méconnaissance de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> au sein du personnel de la Régie. | 12.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées. | 12.1.1. Rappeler au personnel l'existence de l'encart d'information, de la capsule vidéo sur la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> 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 publics offerts aux personnes handicapées, ainsi que les formats permettant d'adapter les documents, a été diffusée dans l'intranet le 14 septembre 2022. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| | | 12.1.2. 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, offerte par l'OPHQ. | Participation de la personne responsable de la coordination du Plan d'action à la formation. | Mesure réalisée. La personne responsable de la coordination du Plan d'action a participé à la formation offerte le 13 décembre 2022. | Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2023-2024 |
| 13. Absence de moyens pour sensibiliser la clientèle de la Régie aux obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées, notamment dans l'accessibilité des installations et des établissements. | 13.1. Accroître la participation sociale des personnes handicapées dans les secteurs d'activité de la Régie. | 13.1.1. Maintenir le bouton Web <i>Réunis sous un même toit</i> dans la page la plus visitée du site Web de la Régie. | Utilisation, avec l'autorisation de l'OPHQ, du bouton Web <i>Réunis sous un même toit</i> dans le site Web. | Mesure réalisée. Le bouton Web <i>Réunis sous un même toit</i> est maintenu dans la page la plus visitée du site Web. | Reconduction de la mesure et révision de l'obstacle dans le Plan d'action 2023-2024 |

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2023 | Commentaires ou suites à donner |
|---|--|--|--|---|---|
| 14. Risque d'une prise en compte insuffisante de l'accessibilité aux personnes handicapées dans le projet de réaménagement du bureau principal de la Régie. | 14.1. Veiller à ce que des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles et une meilleure accessibilité pour les personnes handicapées soient prévues en amont. | 14.1.1. S'assurer, auprès du personnel concerné, que le critère d'accessibilité et les éléments faisant partie de la conception de parcours sans obstacles sont bien pris en compte dans le projet de réaménagement du bureau principal. | Obtention, auprès du personnel concerné, de la confirmation d'une prise en compte suffisante. | Mesure réalisée. Le nouvel environnement de travail du bureau de Québec respecte les critères d'accessibilité et les éléments propres à la conception de parcours sans obstacles : aires de circulation, portes, mobilier de bureau, réception, installations de la cuisine, etc. | Non-reconduction de la mesure |
| 15. Absence d'un processus de gestion simplifié des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée. | 15.1. Instaurer un processus simplifié de suivi des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée. | 15.1.1. Créer, avec la collaboration des secteurs concernés, un outil de suivi périodique des demandes et des plaintes faites par la clientèle handicapée ainsi que des accommodements offerts. | Mise à la disposition du personnel concerné d'un outil de suivi périodique des demandes et des plaintes faites par la clientèle handicapée ainsi que des accommodements offerts. | Mesure-réalisée. Un processus de gestion des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée a été mis en place, mais demeure à simplifier. Aucune plainte ou demande d'accommodement s'appliquant à la clientèle handicapée n'a par ailleurs été reçue. | Reconduction de la mesure et modification de l'objectif dans le Plan d'action 2023-2024 |

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 organismes² ».

Reddition de comptes – 2022-2023 :

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 2022-2023, 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 