

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2025

RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2025

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 2024-2025	7
Annexe A Bilan du Plan d'action 2023-2024	16
Annexe B Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : reddition de comptes	27

Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux est heureuse de déposer le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025*, 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 2024-2025 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 2023-2024 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 2024-2025* a été adopté le 31 mai 2024 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

31 mai 2024

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 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 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 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 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 de la conformité et de l'inspection, 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 2023, la Régie comptait sur un effectif de 201 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^e Josée Gauthier, Direction des affaires juridiques;
- M^{me} Dana Groza, Direction générale adjointe;
- M^{me} Valérie Larouche, Direction des services à la gestion;
- M^{me} Thi Nang Phung, Direction de l'alcool et des renseignements généraux;
- 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 2024-2025¹

Obstacle 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.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
1.1. Informar adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	1.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025</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.	28 juin 2024
	1.1.2. Tenir à jour les sections du site Web consacrées aux services offerts aux personnes handicapées en matière d'accessibilité, notamment la foire aux questions consacrée au Tribunal.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle	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 handicapée.	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 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 2025

1. Note : le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025* est accessible en format HTML 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	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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 2024-2025 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

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	Cible
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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2025

Obstacle 4

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

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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 2024-2025</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.	28 juin 2024
	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 2024
	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 2024
	4.1.4. Informar les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, au sujet du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025</i> de la Régie.	Direction des services à la gestion	Nombre d'employés nouvellement embauchés ayant suivi le parcours d'accueil proposé sur la plateforme de formation Brio.	En continu

Obstacle 4 (suite)

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

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications et Direction des services à la gestion	Nombre de personnes ayant nouvellement bénéficié de l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> ou actualisé leurs connaissances à ce sujet.	D'ici le 31 mars 2025
	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 2025
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 des services à la gestion et Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	31 décembre 2024

Obstacle 5

Non-conformité de certains postes et outils de travail.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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.	Direction des services à la gestion	Diffusion de l'information à ce sujet à l'ensemble du personnel.	D'ici le 31 mars 2025

Obstacle 6

Risque d'une prise en compte insuffisante de l'accessibilité aux personnes handicapées dans le projet de réaménagement du bureau de Montréal de la Régie.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
6.1. Sensibiliser le personnel concerné quant à l'importance de tenir compte du critère d'accessibilité dans le projet de réaménagement du bureau de Montréal.	6.1.1. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	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.	D'ici le 31 mars 2025

Obstacle 7

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

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Nombre et types de documents traités.	D'ici le 31 mars 2025
	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 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 2025
	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 du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 août 2024

Obstacle 8

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

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
8.1. Informier 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.	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 2024
	8.1.2. Publiciser la campagne de promotion des emplois au sein de la fonction publique auprès des personnes handicapées « Ici, vous n'êtes pas défini par un handicap. » dans l'intranet de la Régie.	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.	Septembre 2024
	8.1.3. Promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) 2023-2028 auprès des gestionnaires.	Direction des services à la gestion	Présentation du PAEE dans le cadre d'un comité de gestion ou de coordination et publication d'information sur le sujet dans la page LinkedIn de la Régie.	D'ici le 31 mars 2025

Obstacle 9

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

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
9.1. Informier 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 des services à la gestion	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2025
	9.1.2. Sensibiliser et informer les nouveaux employés quant aux mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées.	Direction des services à la gestion	Nombre de personnes nouvellement employées qui ont suivi la formation et le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio.	En continu
	9.1.3. Installer des systèmes d'avertissement adaptés aux personnes handicapées dans les bureaux de Québec et de Montréal.	Direction des services à la gestion	Mise en place des systèmes d'avertissement.	D'ici le 31 mars 2025

Obstacle 10

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

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
10.1. Sensibiliser le personnel qui élabore et révisé les lois, politiques, programmes et services aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont susceptibles d'être confrontées.	10.1.1. 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 2024

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	Cible
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 <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 2024
	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 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 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 2025

Annexe A | Bilan du Plan d'action 2023-2024

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 2024	Commentaires ou suites à donner
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.	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 30 mai 2023.	Reconduction de la mesure et révision de l'objectif dans le Plan d'action 2024-2025.
	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 mise à jour régulièrement.	Reconduction de la mesure révisée, révision de l'objectif et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.
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 consacrée au Tribunal, dans le site Web, est tenue à jour.	Non-reconduction de la mesure, mais intégration de son contenu à la mesure 1.1.2. du Plan d'action 2024-2025.
	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.	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 et modification de l'objectif dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 2

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

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	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 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.	Nombre de commentaires recensés en lien avec l'absence d'accommodements.	Mesure réalisée. Les sondages de satisfaction réalisés au cours de l'année 2023-2024 ne présentaient aucun commentaire en lien avec l'absence d'accommodements.	Reconduction de la mesure et révision de l'obstacle dans le Plan d'action 2024-2025.

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 2024	Commentaires ou suites à donner
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.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. La rubrique Accessibilité et inclusion au sein de la Régie a été mise à jour. Des textes traitant du sujet de l'inclusion et de l'accessibilité ont été diffusés dans l'intranet : mot du président présenté à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées (diffusé le 31 mai 2023); <i>Entreprise inclusive, entreprise d'avenir</i> (actualité diffusée le 29 janvier 2024); <i>L'approvisionnement accessible : un élément essentiel à la participation sociale des personnes handicapées</i> (actualité diffusée le 27 mars 2024).	Reconduction de la mesure et révision de l'objectif dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 4

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

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	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 <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.	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 30 mai 2023.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.
	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 du président a lancé les activités de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) le 31 mai 2023. Une actualité sur les différents formats permettant de rendre les documents accessibles et un jeu-questionnaire ont été publiés dans l'intranet respectivement le 1 ^{er} et le 5 juin 2023. Le logo à l'image de la SQPH a été intégré dans le site Web. Une publication de l'OPHQ concernant la SQPH a aussi été partagée sur la page LinkedIn de la Régie.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.
	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, prenez part au changement!</i> a été diffusée dans l'intranet pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées. Le logo à l'image de la Journée, présentant un lien vers le site de l'OPHQ, a été intégré dans le site Web le 4 décembre 2023. 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 2024-2025.

Obstacle 4 (suite)

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

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	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. Informar 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.	Ordre du jour des séances d'accueil.	Mesure réalisée. Une séance d'accueil a eu lieu en juin 2023 et deux autres ont eu lieu respectivement en janvier et en mars 2024. Le sujet est abordé lors de la présentation des services offerts au personnel. Depuis février 2024, le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> est intégré à un nouveau parcours d'accueil sur la plateforme Brio, qui est consacrée à la formation et au développement professionnel.	Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.
	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 actualisé leurs connaissances ou nouvellement bénéficié de l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> .	Mesure réalisée. Le 4 décembre 2023, une actualité diffusée dans l'intranet invitait l'ensemble du personnel de la Régie en contact avec la clientèle à suivre l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> . Celle-ci étant disponible sur la plateforme Brio depuis février 2024, le nombre exact de personnes ayant suivi la formation sera connu d'ici la prochaine année.	Reconduction de la mesure et révision de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.
	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 d'une à deux actualités dans l'intranet.	Mesure réalisée. Deux actualités ont été diffusées dans l'intranet de la Régie. La première, parue le 5 juin 2023, portait sur les différents formats permettant de rendre les documents accessibles; la deuxième, parue le 27 mars 2024, donnait notamment des exemples d'actions pouvant permettre aux ministères et organismes d'appliquer l'approvisionnement accessible.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 5

Difficulté, pour le personnel handicapé, de circuler sans entrave dans les bureaux de la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	Commentaires ou suites à donner
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 21 décembre 2023 : <i>Contribuons ensemble à l'identification et à l'élimination des risques au travail.</i> L'inspection des aires de circulation est une préoccupation pour 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.	Non-reconduction de la mesure et de l'obstacle ainsi que révision de l'objectif, qui sera désormais lié à l'obstacle 4 du Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 6

Non-conformité de certains postes et outils de travail.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	Commentaires ou suites à donner
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.	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.	Mesure partiellement réalisée. Le milieu de travail axé sur les activités (MTAA), accessible et inclusif, est mis en valeur dans les offres d'emploi de la Régie pour son bureau de Québec. Par ailleurs, la volonté qu'a la Régie de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées est exprimée lors des séances d'accueil des nouveaux employés.	Reconduction de la mesure révisée et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 7

Manque d'accessibilité des biens et services achetés ou loués par la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	Commentaires ou suites à donner
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 <i>Plan d'action de développement durable</i> .	Critère d'accessibilité intégré dans le <i>Plan d'action de développement durable</i> .	Mesure non réalisée. Le critère d'accessibilité des biens et services est déjà pris en compte dans les principes directeurs de la <i>Politique d'acquisition écoresponsable de la Régie</i> .	Non-reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.
	7.1.2. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible dans l'intranet de la Régie.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. Une actualité au sujet de l'approvisionnement accessible a été diffusée dans l'intranet le 27 mars 2024.	Reconduction de la mesure révisée et modification de l'objectif et de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 8

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 2024	Commentaires ou suites à donner
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 2023-2024, quatre documents ont été rendus accessibles, dont le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024</i> et le <i>Rapport annuel de gestion 2023-2024</i> , de même que six messages aux titulaires.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.
	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. La webmestre de l'équipe des communications s'informe continuellement sur les dernières tendances et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité des contenus Web. Elle tient ainsi à jour ses compétences en la matière et renseigne ses collègues concernés.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 8 (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 2024	Commentaires ou suites à donner
8.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	8.1.3. 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. Dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées, une actualité portant sur les différents formats permettant de rendre les documents accessibles a été diffusée dans l'intranet le 5 juin 2023.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 9

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

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	Commentaires ou suites à donner
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.	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. Une actualité a été diffusée dans l'intranet le 26 janvier 2024. 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 même jour.	Reconduction de la mesure et révision de l'obstacle et de l'objectif dans le Plan d'action 2024-2025 ainsi qu'ajout de deux mesures aux fins de la réalisation de l'objectif lié à l'obstacle.

Obstacle 10

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 2024	Commentaires ou suites à donner
10.1. Informier 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> mis à jour et d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. Le <i>Plan des mesures d'urgence</i> a été mis à jour le 27 mars 2024 et une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 28 mars 2024.	Reconduction de la mesure révisée et modification de l'objectif et de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.
	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.	Plan de la présentation de la séance 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. Depuis février 2024, le <i>Plan des mesures d'urgence</i> est intégré à un nouveau parcours d'accueil sur la plateforme Brio.	Reconduction de la mesure révisée et modification de l'objectif et de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.
	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.	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. Les gestionnaires ont été avisés, lors d'un comité de gestion, des responsabilités qui leur sont attribuées dans le <i>Plan des mesures d'urgence</i> . Par ailleurs, les responsabilités qui incombent aux gestionnaires à l'égard des mesures d'urgence, dont celle de connaître le Plan, ainsi que les responsabilités qui incombent aux autres membres du personnel sont déjà clairement établies dans le <i>Plan des mesures d'urgence</i> .	Non-reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 10 (suite)

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 2024	Commentaires ou suites à donner
10.1. Informier 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.	10.1.4. 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 réalisée. Les comités concernés ont été consultés et les mesures d'urgence prévues au <i>Plan des mesures d'urgence</i> seront mises en application jusqu'à l'introduction de nouvelles méthodes d'avertissement. Des démarches en vue de mettre à la disposition des personnes malentendantes qui font partie du personnel de la Régie une application mobile les avertissant en cas d'urgence sont commencées.	Reconduction de la mesure révisée et modification de l'objectif et de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 11

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 2024	Commentaires ou suites à donner
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 25 juillet 2023.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 12

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	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	Commentaires ou suites à donner
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. À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, le 4 décembre 2023, une actualité portant sur l'accès aux documents et aux services publics offerts aux personnes handicapées a été diffusée dans l'intranet.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2024-2025.
	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. Elle a également pris part à une autre formation sur la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> , offerte les 13 et 14 mars 2024.	Reconduction de la mesure révisée et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 13

Absence de moyens pour sensibiliser la clientèle de la Régie aux obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	Commentaires ou suites à donner
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.	Utilisation, avec l'autorisation de l'OPHQ, du bouton Web Réunis sous un même toit dans le site Web.	Mesure réalisée. Le bouton Web Réunis sous un même toit a été maintenu dans la page la plus visitée du site Web.	Non-reconduction de l'obstacle et de la mesure, mais contenu désormais lié à l'indicateur correspondant à une mesure définie pour contrer l'obstacle 1 du Plan d'action 2024-2025.

Obstacle 14

Absence d'un processus de gestion simplifié des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024	Commentaires ou suites à donner
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.	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. Aucune plainte ou demande d'accommodement s'appliquant à la clientèle handicapée n'a par ailleurs été reçue.	Non-reconduction de l'obstacle dans le Plan d'action 2024-2025.

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 – 2023-2024 :

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 2023-2024, 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-laces-aux-documents-et-aux-services.html>].

*Régie des alcools,
des courses
et des jeux*

Québec 