

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022



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 |
| Engagement de la Régie | 4 |
| Comité responsable du Plan d'action | 5 |
| Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 | 6 |
| Annexe A Bilan du Plan d'action 2020-2021 | 11 |
| Annexe B Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées | 16 |
| Reddition de comptes – 2020-2021 | 17 |

Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux est heureuse de déposer le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022*, 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*.

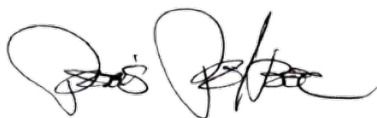
Ce plan d'action s'inscrit dans les orientations gouvernementales et a été rédigé selon le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, proposé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Une présentation de la Régie y est faite et les mesures retenues pour l'exercice 2021-2022 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 2020-2021 de même que la reddition de comptes liée à la politique gouvernementale intitulée *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 www.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 pour les médias adaptés en communiquant avec la Régie au 1 800 363-0320 (sans frais).

Adoption

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022* a été adopté le 30 avril 2021 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*.



Denis Dolbec
Président de la Régie des alcools,
des courses et des jeux

17 mai 2021

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 de la 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 entend 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.

Tout le personnel de la Régie adhère pleinement à ces cinq valeurs fondamentales et base aussi ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes, en plaçant la clientèle au cœur de ses préoccupations : la cohérence, l'efficacité et l'engagement.

Clientèle et partenaires

La clientèle de la Régie se compose de citoyennes et de 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, principalement dans les secteurs de la fabrication des boissons alcooliques et 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 et de l'Innovation, 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;
- les autorisations appropriées pour la diffusion de publicités sur des boissons alcooliques;
- des licences de salle de paris, 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 le contrôle de 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 secrétaire de la Régie, la Vice-présidence au développement organisationnel et à la performance et les unités qu'elle regroupe, la Direction générale adjointe des services à la clientèle et les unités qu'elle regroupe, la Direction des affaires juridiques, la Direction du contentieux ainsi que la Direction des services à la gestion. 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 2020, la Régie comptait sur un effectif de 212 personnes, dont 3 personnes handicapées, ce qui montre un taux de représentativité semblable à celui de l'année précédente, pour mener à bien ses activités.

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

Québec (bureau principal)
560, boulevard Charest Est, 2^e étage
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : 418 643-7667
Télécopieur : 418 643-5971
Sans frais : 1 800 363-0320

Montréal
1, rue Notre-Dame Est, 9^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1B6
Téléphone : 514 873-3577
Télécopieur : 514 873-5861
Sans frais : 1 800 363-0320

Engagement 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. Par ce plan d'action et comme elle l'a inscrit dans sa déclaration de services aux citoyens et dans son plan stratégique, la Régie s'engage à optimiser les services qui sont offerts à sa clientèle et à prendre les moyens nécessaires pour adapter ceux-ci aux besoins des personnes handicapées. D'ailleurs, la Régie a élaboré une méthode d'optimisation de ses processus qui intègre la prise en compte systématique de ces derniers.

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. Également, la Régie s'assure que toute personne handicapée qui en fait la demande aura accès, en toute égalité, aux documents offerts au public et elle tient compte des commentaires reçus quant à la qualité de sa prestation de services afin de la bonifier.

Finalement, le site Web de la Régie (www.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), et ses bureaux situés à Québec et à Montréal ainsi que ses salles d'audience sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées.

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} Isabelle Ratthé, conseillère stratégique en relations avec les clientèles et les partenaires au sein de la Direction du développement stratégique et des communications, à titre de coordonnatrice du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Isabelle Ratthé
Direction du développement stratégique et des communications
Régie des alcools, des courses et des jeux
560, boulevard Charest Est, 2^e étage
Québec (Québec) G1K 3J3

Téléphone : 418 528-7225, poste 23152
Courriel : isabelle.ratthe@racj.gouv.qc.ca

La Régie a mis sur pied un comité permanent, dont fait d'ailleurs partie une personne handicapée. Le mandat du comité 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} Ratthé, les personnes suivantes, représentant différents secteurs de l'organisation, composent le Comité d'intégration des personnes handicapées :

- M. Éric Cadoret, Direction de l'alcool et des renseignements généraux (Détailleurs – Québec);
- M. Marc-André Despots, Direction de la performance;
- M^{me} Marie-Claude Dufour, Direction du contentieux;
- M^{me} Nathalie Therrien, Direction des services à la gestion;
- M. Dany Routhier, Direction des services à la gestion;
- M^{me} Janick Simard, Direction du développement stratégique et des communications.

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.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022¹

| Obstacle | Objectif | Mesure | Responsable | Indicateur | Cible |
|---|--|--|--|---|-----------------------|
| 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 2021-2022</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 développement stratégique et des communications | Diffusion du Plan d'action et d'une actualité dans le site Web de la Régie et dans celui de l'OPHQ. | 28 mai 2021 |
| | | 1.1.2. Mettre à jour la section du site Web consacrée aux services offerts par la Régie aux personnes handicapées en matière d'accessibilité. | Direction du développement stratégique et des communications | Section visée mise à jour dans le site Web de la Régie. | D'ici le 31 mars 2022 |
| | 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 par l'ajout de renseignements pertinents dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie (voir le point 1.1.2). | Direction du développement stratégique et des communications et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle | Renseignements mis à jour dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie. | D'ici le 31 mars 2022 |
| | | 1.2.2. Effectuer une veille des activités de sensibilisation où la question des obstacles rencontrés par les personnes handicapées au sein du système judiciaire est abordée et les faire connaître au fur et à mesure aux régisseurs, aux intervenants judiciaires et aux membres du personnel administratif en lien avec le Tribunal. | Direction du développement stratégique et des communications | Liste des activités de sensibilisation et/ou mesures d'accommodement recensées. | En continu |
| 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 2021-2022 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 certains d'entre eux sont en lien avec l'absence d'accommodements pour les personnes handicapées. | Direction du développement stratégique et des communications | Nombre de commentaires recensés en lien avec l'absence d'accommodements. | En continu |
| 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. | Direction du développement stratégique et des communications et Direction des services à la gestion | Ajout, dans les communications en lien avec le PAEPH, d'un lien menant à la section visée. | En continu |

¹ Note : le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022* est accessible en format HTML au www.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 2021-2022</i> et publier une actualité à ce sujet dans l'intranet de la Régie. | Direction du développement stratégique et des communications | Diffusion du Plan d'action et d'une actualité dans l'intranet de la Régie. | 15 mai 2021 |
| | | 4.1.2. Tenir une activité de sensibilisation destinée au personnel de la Régie dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées. | Direction du développement stratégique et des communications | Tenue d'une activité de sensibilisation, diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie et ajout du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ. | Du 31 mai au 6 juin 2021 |
| | | 4.1.3. Publiciser la Journée internationale des personnes handicapées, qui a lieu chaque année en décembre. | Direction du développement stratégique et des communications | Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie et ajout du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ. | 3 décembre 2021 |
| | | 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 2021-2022</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 en poste à l'accueil pour qu'il puisse bien accompagner la clientèle handicapée dans ses démarches auprès de la Régie. | Direction du développement stratégique et des communications et Direction des services à la gestion | Tenue d'une séance de formation et liste du personnel formé. | D'ici le 31 mars 2022 |
| | | 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 développement stratégique et des communications | Diffusion de deux à trois actualités dans l'intranet de la Régie. | D'ici le 31 mars 2022 |
| 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 développement stratégique et des communications | Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie. | En continu pour les inspections et d'ici le 31 décembre 2021 pour l'actualité |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---------------------------|
| 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 et 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. | Direction des services à la gestion | Ordre du jour des séances d'accueil et accompagnement des gestionnaires lors de l'embauche et de l'accueil d'une personne handicapée. | En continu |
| 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 développement stratégique et des communications | Critère d'accessibilité intégré dans le Plan d'action de développement durable. | D'ici le 31 décembre 2021 |
| | | 7.1.2. Publier deux articles portant sur l'approvisionnement accessible sous forme d'actualités ou de jeux-questionnaires dans l'intranet de la Régie. | Direction du développement stratégique et des communications | Diffusion de deux articles dans l'intranet de la Régie. | D'ici le 31 mars 2022 |
| 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 développement stratégique et des communications | Nombre et types de documents traités. | D'ici le 31 mars 2022 |
| | | 8.1.2. Mettre à jour les connaissances des membres du personnel concerné à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web afin qu'ils puissent accompagner adéquatement leurs collègues dans la création de contenus accessibles. | Direction du développement stratégique et des communications | Tenue d'une séance de mise à niveau et liste du personnel formé. | D'ici le 31 mars 2022 |
| | | 8.1.3. Publier une actualité 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 développement stratégique et des communications | Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie. | D'ici le 31 août 2021 |
| 9. Difficulté à intégrer et 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 envoi d'un courriel aux gestionnaires pour les informer de la mise à jour de cette section. | Direction des services à la gestion | Dépôt des documents mis à jour dans la section de l'intranet visée et envoi d'un courriel aux gestionnaires | D'ici le 31 mars 2022 |
| | | 9.1.2. Ajouter aux offres d'emplois 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 ». | Direction des services à la gestion | Ajout de la mention dans les offres d'emplois personnalisées. | En continu |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|-----------------------|
| 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 qui 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. | Direction des services à la gestion | Diffusion du Plan des mesures d'urgence mis à jour et d'une actualité dans l'intranet de la Régie | D'ici le 31 mars 2022 |
| | | 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 | Ordre du jour des séances d'accueil | En continu |
| | | 10.1.3. Lors de la mise à jour du Plan des mesures d'urgence, s'assurer de l'ajout de la mesure assurant la sécurité des personnes handicapées qui se présentent sur les lieux de travail en contexte de télétravail. | Direction des services à la gestion et comité des mesures d'urgence | Envoi d'une communication aux gestionnaires pour qu'ils s'assurent que les personnes handicapées sont toujours accompagnées lorsqu'elles se présentent sur les lieux de travail en contexte de télétravail. | En continu |
| | | 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. | Direction des services à la gestion | Détermination des moyens pouvant être mis en place. | D'ici le 31 mars 2022 |
| 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 développement stratégique et des communications | Envoi d'un courriel au personnel visé. | D'ici le 30 juin 2021 |
| 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 développement stratégique et des communications | Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie. | D'ici le 31 mai 2021 |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|-----------------------|
| | | 12.1.2. Inscrire la coordonnatrice 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 développement stratégique et des communications. | Participation de la coordonnatrice à la formation. | D'ici le 31 mars 2022 |
| 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 Mieux accueillir les personnes handicapées dans la page la plus visitée du site Web de la Régie. | Direction du développement stratégique et des communications | Utilisation, avec l'autorisation de l'OPHQ, du bouton Web dans le site de la Régie. | En continu |
| 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. Porter à l'attention du personnel concerné, par l'envoi d'un courriel, le critère d'accessibilité et les éléments faisant partie de la conception de parcours sans obstacles afin que ceux-ci soient pris en compte dans le projet de réaménagement du bureau principal. | Direction des services à la gestion | Envoi d'un courriel au personnel concerné. | D'ici le 30 août 2021 |
| 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 et un suivi des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée. | 15.1.1. Créer un outil de suivi périodique des demandes et des plaintes faites par la clientèle handicapée et d'une liste des accommodements offerts. | Direction du développement stratégique et des communications et Direction de la performance | Outil de suivi périodique des demandes et des plaintes et liste des accommodements offerts. | D'ici le 31 mars 2022 |

Annexe A | Bilan du Plan d'action 2020-2021

| Obstacle | Objectif | Mesure | Indicateur | État de réalisation au 31 mars 2021 | 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 2020-2021</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 et d'une actualité dans le site Web de la Régie et dans celui de l'OPHQ. | Mesure réalisée. Le Plan d'action a été déposé dans les sites Web de la Régie et de l'OPHQ et une actualité a été diffusée dans la section Nouvelles du site Web de la Régie le jour même de la diffusion du Plan d'action, soit le 1 ^{er} avril 2020. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 1.1.2. Bonifier la section du site Web consacrée aux services offerts par la Régie aux personnes handicapées en matière d'accessibilité et y intégrer un encadré du type <i>Besoin d'aide?</i> . | Section bonifiée dans le site Web de la Régie et ajout de l'encadré du type <i>Besoin d'aide?</i> . | Mesure réalisée. Une rubrique Aide à la navigation a été ajoutée dans la section Accessibilité du site Web de la Régie. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |
| | 1.2. Répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent devant le Tribunal de la Régie. | 1.2.1. Démontrer la volonté de la Régie de répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent devant le Tribunal par l'ajout de renseignements pertinents dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie (voir le point 1.1.2.). | Ajout des renseignements pertinents dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie. | Mesure réalisée. Une question a été ajoutée dans la Foire aux questions du Tribunal sur les mesures d'accommodement offertes aux personnes handicapées. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 1.2.2. Effectuer une veille des activités de sensibilisation où la question des obstacles rencontrés par les personnes handicapées au sein du système judiciaire est abordée et les faire connaître au fur et à mesure aux régisseurs, aux intervenants judiciaires et aux membres du personnel administratif en lien avec le Tribunal. | Liste des activités de sensibilisation. | Mesure réalisée. Aucune situation survenue n'a mené à une nouvelle activité de sensibilisation. Toutefois, comme les autres organisations, la Régie offre des mesures d'accommodement aux personnes handicapées. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| 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 2020-2021 quant à la qualité des services reçus, et ce, pour éventuellement mettre en place des processus d'accompagnement adaptés à la clientèle ayant des besoins particuliers et intégrer des questions ciblées à l'intention de celle-ci dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle prévu en 2022. | 2.1.1 Intégrer des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées dans la fiche d'appréciation. | Nombres de commentaires faits en lien avec l'absence d'accommodements . | Mesure réalisée. Dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle, ajout du critère « adaptations nécessaires pour les personnes handicapées ». | Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2021-2022 |
| 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. Bonifier 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 ou améliorer la visibilité de cette section. | Ajout d'un lien vers la section dans les communications en lien avec le PAEPH. | Mesure réalisée. La section Accessibilité et inclusion au sein de la Régie a été mise à jour dans l'intranet de la Régie. | Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2021-2022 |
| 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 ainsi qu'à leurs besoins. | 4.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021</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 de la Régie. | Mesure réalisée. Le Plan d'action a été déposé dans l'intranet de la Régie le 1 ^{er} avril 2020 et une actualité a été diffusée à ce sujet. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 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 de la Régie et ajout du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ. | Mesure réalisée. Une actualité a été diffusée dans l'intranet de la Régie le 1 ^{er} juin 2020. Le logo de la Semaine des personnes handicapées a également été intégré dans le site Web et l'intranet. Finalement, une activité de sensibilisation s'est tenue le 3 juin 2020 sous forme de jeu-questionnaire. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 4.1.3. Faire connaître la Journée internationale des personnes handicapées, qui a lieu chaque année en décembre. | Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie et ajout du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ. | Mesure réalisée. Une actualité a été publiée le 30 novembre 2020 dans l'intranet de la Régie de même que le logo de la Journée internationale des personnes handicapées avec un hyperlien menant vers le site de l'OPHQ. De plus, le logo avec un hyperlien a été diffusé dans le site de la Régie. | Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 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 2020-2021</i> de la Régie. | Ordre du jour des séances d'accueil. | Mesure réalisée. Une séance d'accueil virtuelle s'est tenue le 15 décembre 2020. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|
| | | 4.1.5. Former le personnel en poste à l'accueil 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 non réalisée. Étant donné le contexte de la pandémie, cette mesure n'a pas été réalisée. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 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 ou de <i>Le saviez-vous?</i> dans l'intranet de la Régie. | Diffusion de deux à trois actualités ou de <i>Le saviez-vous?</i> dans l'intranet de la Régie. | Mesure réalisée. Une capsule sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a été publiée dans l'intranet de la Régie le 21 mai 2020. Des conseils pour bien accueillir une personne handicapée ont aussi été publiés dans l'intranet le 30 novembre 2020. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |
| 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, l'obligation de participer à la détermination et à l'élimination des risques au travail. | Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie. | Mesure réalisée. L'actualité a été diffusée dans l'intranet de la Régie le 1 ^{er} octobre 2020. De plus, des inspections en continu ont été réalisées au cours de l'année 2020-2021. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |
| 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 et 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 de travail et des outils, notamment lors de l'embauche de personnes handicapées et auprès des gestionnaires concernés. | Ordre du jour des séances d'accueil, envoi d'une communication aux gestionnaires et nombre de demandes reçues et traitées. | Mesure réalisée. Cette mesure est incluse dans le processus d'embauche de personnes handicapées et dans le service d'ergonomie offert à la Régie. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |
| 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. Le Plan d'action de développement durable a été reconduit tel quel. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 7.1.2. Publier deux articles portant sur l'approvisionnement accessible sous forme d'actualités ou de jeux-questionnaires dans l'intranet de la Régie. | Diffusion de deux articles dans l'intranet de la Régie. | Mesure réalisée. La page « Qu'est-ce qu'un approvisionnement accessible? » a été mise à jour dans l'intranet de la Régie. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |
| 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 type de documents traités. | Mesure réalisée. Au cours de l'année 2020-2021, 5 documents ont été rendus accessibles, dont le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021</i> , de même que 4 communiqués. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| | | 8.1.2. Mettre à jour les connaissances du personnel concerné à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web afin qu'il puisse accompagner adéquatement ses collègues dans la création de contenu accessible. | Tenue d'une séance de formation liste du personnel formé. | Mesure non réalisée. La formation n'a pu être offerte compte tenu de la pandémie. | Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 8.1.3. Publier une actualité portant sur les formats permettant 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 de la Régie. | Mesure réalisée. L'actualité a été diffusée dans l'intranet de la Régie le 3 août 2020. | Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2021-2022 |
| 9. Manque de sensibilisation des gestionnaires quant à l'embauche et à l'intégration de personnes handicapées. | 9.1. Informer les gestionnaires sur le <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées</i> (PDEIPH). | 9.1.1. Transmettre aux gestionnaires une communication leur rappelant les objectifs, les conditions d'admissibilité et les avantages du PDEIPH tout en leur faisant part du soutien offert dans le cadre de ce programme. | Envoi d'une communication aux gestionnaires. Information également disponible dans l'intranet. | Mesure réalisée. Une page PDEIPH a été créée dans la section de l'intranet réservée aux gestionnaires. Toute l'information pertinente y a été déposée et mise à jour. Une communication a également été transmise par courriel aux gestionnaires pour les informer. | Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2021-2022 |
| 10. Méconnaissance des mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées, au sein du personnel de la Régie. | 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. | 10.1.1. Publier une actualité dans l'intranet de la Régie pour faire connaître les mesures d'urgence et rappeler le nom et les coordonnées des accompagnateurs et de leurs remplaçants. | Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie. Mise à jour des mesures d'urgence applicables aux personnes handicapées, des noms des personnes visées ainsi que des coordonnées des accompagnateurs et des remplaçants et impression des instructions à suivre. | Mesure non réalisée. Étant donné la pandémie et le contexte de télétravail, cette mesure n'a pu être réalisée par le comité responsable. | Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 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 non réalisée. L'information sera intégrée dès que le Plan des mesures d'urgence aura été mis à jour. | Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2021-2022 |
| 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. Porter à l'attention du personnel concerné 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 concerné. | Mesure réalisée. Le courriel a été envoyé au personnel concerné le 17 juin 2020. | Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2021-2022 |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| 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. Porter à l'attention du personnel concerné l'encart d'information, la capsule vidéo sur la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public</i> pour les personnes handicapées de même que 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 de la Régie. | Mesure réalisée. L'actualité a été diffusée dans l'intranet de la Régie le 21 mai 2020. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |
| | | 12.1.2. Inscire le coordonnateur du Plan d'action à la formation portant sur la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> , offerte par l'OPHQ. | Formation suivie par le coordonnateur. | Mesure réalisée. Le coordonnateur a participé à la formation organisée le 30 novembre 2020. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |
| 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. Vérifier auprès de l'OPHQ la possibilité d'utiliser le bouton Web Mieux accueillir les personnes handicapées et l'intégrer dans le site Web de la Régie, plus particulièrement dans la page la plus visitée, et y ajouter un court texte de sensibilisation. | Utilisation, après autorisation de l'OPHQ, du bouton Web dans le site de la Régie et ajout d'un court texte de sensibilisation. | Mesure réalisée. Le bouton Web et le court texte de sensibilisation ont été intégrés dans la page la plus visitée du site Web de la Régie vers la mi-juillet 2020. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |
| 14. Risque d'une prise en compte insuffisante de l'accessibilité aux personnes handicapées dans le projet de réaménagement du siège social 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. Porter à l'attention du personnel concerné, par l'envoi d'un courriel, le critère d'accessibilité et les éléments faisant partie de la conception de parcours sans obstacles afin que ceux-ci soient pris en compte dans le projet de réaménagement du siège social. | Envoi d'un courriel au personnel concerné. | Mesure réalisée. Le courriel a été envoyé au personnel concerné le 24 août 2020. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |
| 15. Absence d'un processus de gestion simplifié des demandes, des plaintes et des accommodements pour la clientèle handicapée. | 15.1. Veiller à ce que les personnes handicapées faisant partie de la clientèle de la Régie puissent accéder facilement à toute l'information pertinente sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité et être accompagnées adéquatement dans leurs démarches. | 15.1.1. Évaluer la pertinence d'élaborer un processus de gestion des demandes, des plaintes et des accommodements (guichet unique) pour la clientèle handicapée. | Dépôt d'un avis de pertinence. | Mesure réalisée. Il y a lieu de mettre en place un processus de gestion des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée. | Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2021-2022 |

Mesure supplémentaire réalisée

Étant donné le contexte de la pandémie et les mesures sanitaires en vigueur, la Régie a dû mettre en place un tribunal numérique afin de pouvoir continuer d'assumer ses fonctions juridictionnelles. Les juges administratifs peuvent ainsi procéder à l'audition des dossiers en salles d'audience virtuelles.

Lors de l'implantation de ce tribunal numérique, une réflexion s'est amorcée concernant les mesures d'accommodement pouvant être mises en place pour les personnes handicapées, par exemple le sous-titrage visible dans Teams, les services d'interprétation en langue des signes, adaptation des communications écrites, etc. Les travaux de réflexion ont toujours lieu à l'heure actuelle.

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

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 (publique) 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 – 2020-2021

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 2020-2021, 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.htm>]

*Régie des alcools,
des courses
et des jeux*

Québec 