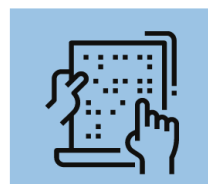


PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2023



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	4
Comité responsable du Plan d'action	5
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023	6
Annexe A Bilan du Plan d'action 2021-2022	11
Annexe B Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : reddition de comptes	18

Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux est heureuse de déposer le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023*, 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 2022-2023 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 2021-2022 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 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 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 2022-2023* a été adopté le 6 juin 2022 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

6 juin 2022

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

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

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

Clientèle et partenaires

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

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

Par ailleurs, la Régie travaille en collaboration avec plusieurs partenaires, dont les corps policiers provinciaux et municipaux ainsi que divers ministères et organismes : le ministère de la Sécurité publique, le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Économie 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;
- des attestations de conformité liées à des 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 2021, la Régie comptait sur un effectif de 201 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)	Montréal
560, boulevard Charest Est, 2 ^e étage	1, rue Notre-Dame Est, 9 ^e étage
Québec (Québec) G1K 3J3	Montréal (Québec) H2Y 1B6
Téléphone : 418 643-7667	Téléphone : 514 873-3577
Télécopieur : 418 643-5971	Télécopieur : 514 873-5861
Sans frais : 1 800 363-0320	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 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. Il y a plus d'un an, la Régie a instauré 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 (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).

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} Lidwine Fondja Ndong, conseillère en communication 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 :

Lidwine Fondja Ndong
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

Courriel : lidwine.fondja.ndiong.ikpa@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} Fondja Ndong, les personnes suivantes composent le Comité d'intégration des personnes handicapées :

- M. Marc-André Despots, Direction de la performance;
- M^{me} Nathalie Therrien, Direction des services à la gestion;
- M. Dany Routhier, 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.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023¹

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 2022-2023</i> dans le site Web de la Régie et dans celui de l'OPHQ et publier une actualité à ce sujet dans la section Nouvelles du site de la Régie.	Direction du développement stratégique et des communications	Diffusion du Plan d'action dans le site Web de la Régie et celui de l'OPHQ et d'une actualité à ce sujet dans le site de la Régie.	30 juin 2022
		1.1.2. Tenir à jour la section du site Web consacrée aux services offerts par la Régie aux personnes handicapées en matière d'accessibilité.	Direction du développement stratégique et des communications	Section visée à jour dans le site Web.	En continu
	1.2. Répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou assistent à une audience virtuelle du Tribunal.	1.2.1. Démontrer la volonté de la Régie de répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou qui doivent assister à une audience virtuelle en veillant à ce que les renseignements pertinents à ce sujet soient à jour dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie (voir le point 1.1.2.).	Direction du développement stratégique et des communications et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle	Renseignements à jour dans la section destinée à cette fin dans le site Web.	D'ici le 31 mars 2023
		1.2.2. Fournir sur demande, aux personnes handicapées qui doivent se présenter devant le Tribunal de la Régie ou y assister de façon virtuelle, des documents juridiques dans un format adapté.	Direction du développement stratégique et des communications, Direction de la performance et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle	Mise en place d'un processus permettant d'adapter les documents juridiques pour les personnes handicapées.	D'ici le 31 mars 2023
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 2022-2023 quant à la qualité des services reçus.	2.1.1. Consulter les commentaires reçus au moyen du sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de vérifier si certains d'entre eux sont en lien avec l'absence d'accommodements pour les personnes handicapées.	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	Diffusion d'une actualité dans l'intranet et mise à jour de la rubrique de l'intranet Accessibilité et inclusion au sein de la Régie.	D'ici le 31 mars 2023

1. Note : le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023* 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 2022-2023</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.	30 juin 2022
		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 développement stratégique 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 31 mai au 7 juin 2022
		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 et ajout dans le site Web du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ.	3 décembre 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 2022-2023</i> de la Régie.	Direction des services à la gestion	Ordre du jour des séances d'accueil.	En continu
		4.1.5. Former le personnel qui assure les services à la clientèle pour qu'il puisse bien accompagner la clientèle handicapée dans ses démarches auprès de la Régie.	Direction du 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 2023
		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.	D'ici le 31 mars 2023
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	Inspection régulière des aires de circulation et diffusion d'une actualité dans l'intranet.	En continu pour l'inspection et d'ici le 31 décembre 2022 pour l'actualité.

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
6. Non-conformité de certains postes et outils de travail.	6.1. Assurer aux personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie un environnement de travail fonctionnel au bureau et en télétravail ainsi que des outils adaptés à leurs besoins.	6.1.1. Faire la promotion de l'accompagnement offert par la Direction des services à la gestion en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail, 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 2022
		7.1.2. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible dans l'intranet de la Régie.	Direction du développement stratégique et des communications	Diffusion de deux actualités dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2023
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 2023
		8.1.2. Tenir à jour les connaissances des membres du personnel concerné à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web de façon qu'ils puissent accompagner adéquatement leurs collègues dans la création de contenus accessibles.	Direction du développement stratégique 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 2023
		8.1.3. Diffuser de l'information portant sur les formats qui permettent d'adapter les documents, dans l'intranet de la Régie, à partir des informations véhiculées dans le site de l'OPHQ à ce sujet.	Direction du développement stratégique et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 août 2022
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 envoyer 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 2023
		9.1.2. Ajouter aux offres d'emploi personnalisées la mention suivante : « La Régie souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi dans le but de favoriser la diversité des expériences et des cultures au sein de l'organisation. Nous invitons ainsi les femmes, les personnes issues des minorités visibles ou ethniques, les personnes handicapées et les autochtones à poser leur candidature ».	Direction des services à la gestion	Ajout de la mention dans les offres d'emploi personnalisées.	En continu

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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.	9.1.3. Publiciser la campagne de sensibilisation et d'information sur l'emploi des personnes handicapées « Entreprise inclusive. Entreprise d'avenir. » dans l'intranet de la Régie.	Direction du développement stratégique 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 octobre 2022
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 et d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2023
		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. Prévoir la mise en application de la mesure assurant la sécurité des personnes handicapées qui se présentent sur les lieux de travail en contexte de télétravail ajoutée dans le Plan des mesures d'urgence.	Direction des services à la gestion et Comité des mesures d'urgence et/ou Comité de santé et sécurité du travail	Communication aux gestionnaires selon laquelle ils doivent veiller à ce que des responsables de personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers soient présents lorsque des personnes handicapées se présentent sur les lieux du travail.	D'ici le 31 mars 2023
		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 2023
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 juillet 2022

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
12. Méconnaissance de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> au sein du personnel de la Régie.	12.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées.	12.1.1. Rappeler au personnel l'existence de l'encart d'information, de la capsule vidéo sur la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> ainsi que de l'aide-mémoire expliquant étape par étape comment traiter une demande d'accès à un document ou à un service offert au public pour les personnes handicapées, de la réception de la demande jusqu'à la mise en œuvre de l'accommodement, conçus par l'OPHQ, par la diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie.	Direction du développement stratégique et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 octobre 2022
		12.1.2. Inscrire la personne responsable de la coordination du Plan d'action à la formation portant sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, offerte par l'OPHQ.	Direction du développement stratégique et des communications.	Participation de la personne responsable de la coordination du Plan d'action à la formation.	D'ici le 31 mars 2023
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 Réunis sous un même toit 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 Réunis sous un même toit dans le site Web.	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. S'assurer, auprès du personnel concerné, que le critère d'accessibilité et les éléments faisant partie de la conception de parcours sans obstacles sont bien pris en compte dans le projet de réaménagement du bureau principal.	Direction des services à la gestion	Obtention, auprès du personnel concerné, de la confirmation d'une prise en compte suffisante.	D'ici le 30 août 2022
15. Absence d'un processus de gestion simplifié des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée.	15.1. Instaurer un processus simplifié de suivi des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée.	15.1.1. Créer, avec la collaboration des secteurs concernés, un outil de suivi périodique des demandes et des plaintes faites par la clientèle handicapée ainsi que des accommodements offerts.	Direction du développement stratégique et des communications, Vice-présidence à la fonction juridictionnelle et Direction générale adjointe des services à la clientèle	Mise à la disposition du personnel concerné d'un outil de suivi périodique des demandes et des plaintes faites par la clientèle handicapée ainsi que des accommodements offerts.	D'ici le 31 mars 2023

Annexe A | Bilan du Plan d'action 2021-2022

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022	Commentaires ou suites à donner
1. Manque d'information destinée aux personnes handicapées faissant partie de la clientèle de la Régie sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité.	1.1. Informer adéquatement les personnes handicapées faisant partie de la clientèle de la Régie sur les services qui leur sont offerts.	1.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 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.	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 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 25 mai 2021.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
		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.	Section visée mise à jour dans le site Web de la Régie.	Mesure réalisée. La section Accessibilité du site Web a été mise à jour et le bouton Réunis sous un même toit a été placé sur la page d'accueil.	Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2022-2023
	1.2. Répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées qui se présentent devant le Tribunal de la Régie 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.).	Renseignements mis à jour dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie.	Mesure réalisée. La FAQ consacrée au Tribunal, dans le site Web, a été mise à jour par l'ajout des renseignements pertinents sur le sujet.	Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2022-2023.
		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 et/ou mesures d'accommodement recensées.	Mesure réalisée Aucune situation n'a entraîné la réalisation d'une nouvelle activité de sensibilisation.	Non-reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022	Commentaires ou suites à donner
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 de satisfaction 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 2021-2022 ne présentaient aucun commentaire en lien avec l'absence d'accommodements pour les personnes handicapées.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
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.	Ajout, dans les communications en lien avec le PAEPH, d'un lien menant à la section visée.	Mesure réalisée. Une actualité a été diffusée et la rubrique Accessibilité et inclusion au sein de la Régie a été mise à jour, dans l'intranet, le 29 octobre 2021.	Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le plan d'action 2022-2023
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.	Diffusion du Plan d'action et d'une actualité dans l'intranet de la Régie.	Mesure réalisée. Le Plan d'action a été déposé et une actualité à ce sujet a été diffusée, dans l'intranet, le 25 mai 2021.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
		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 invitant notamment le personnel à participer à un questionnaire a été diffusée dans l'intranet le 1 ^{er} juin 2021. Deux capsules « Le saviez-vous? » ont également été diffusées dans l'intranet les 2 et 4 juin 2021. Le logo à l'image de la Semaine des personnes handicapées a aussi été intégré dans le site Web.	Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le plan d'action 2022-2023
		4.1.3. Publiciser 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 présentant une entrevue avec l'un des employés de la Régie en situation de handicap a été diffusée dans l'intranet le 3 décembre 2021. Le logo à l'image de la Journée internationale des personnes handicapées présentant un lien vers le site de l'OPHQ a aussi été intégré dans le site Web.	Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le plan d'action 2022-2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022	Commentaires ou suites à donner
4. Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins.	4.1.4. Informer les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, au sujet du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022</i> de la Régie.	Ordre du jour des séances d'accueil.	Mesure réalisée. Deux séances d'accueil virtuelles se sont tenues les 1 ^{er} juin et 27 octobre 2021. Le Plan est abordé lors de la présentation de certains points à l'ordre du jour.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
		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 réalisée. L'ensemble du personnel de la Régie a été invité par courriel et par une actualité diffusée dans l'intranet, le 4 octobre 2021, à suivre l'autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées. La rubrique intranet Accueillir une personne handicapée a également été mise à jour et les documents de formation y ont été déposés. Plus de la moitié des membres du personnel, dont tous les membres du secteur des services à la clientèle, ont suivi l'autoformation.	Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2022-2023
		4.1.6. Diffuser des renseignements contenus dans le <i>Guide d'information sur les services accessibles</i> de l'OPHQ sous forme d'actualités dans l'intranet de la Régie.	Diffusion de deux à trois actualités dans l'intranet de la Régie.	Mesure réalisée. Une capsule portant sur l'accessibilité des lieux publics a été diffusée dans l'intranet le 2 juin 2021 et une capsule portant sur l'accès à l'information a été diffusée le 4 juin 2021.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
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 la détermination et à l'élimination des risques de lésions et de dangers sur son lieu de travail.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie.	Mesure réalisée. Une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 22 décembre 2021.	Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le plan d'action 2022-2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022	Commentaires ou suites à donner
6. Non-conformité de certains postes et outils de travail.	6.1. Assurer aux personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie un environnement de travail fonctionnel 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.	Ordre du jour des séances d'accueil et accompagnement des gestionnaires lors de l'embauche et de l'accueil d'une personne handicapée.	Mesure réalisée. Deux séances d'accueil virtuelles se sont tenues les 1 ^{er} juin et 27 octobre 2021. Le sujet est abordé lors de la présentation des services offerts au personnel. Comme aucun employé présentant un handicap n'a été embauché lors de la dernière année, aucun accompagnement n'a dû être effectué auprès des gestionnaires quant à l'embauche et l'accueil d'une personne handicapée.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
7. Manque d'accessibilité des biens et services achetés ou loués par la Régie.	7.1. Sensibiliser le personnel quant à l'importance de tenir compte du critère d'accessibilité lorsqu'il achète ou loue des biens et services.	7.1.1. Intégrer, sous l'angle de la sensibilisation, le critère d'accessibilité dans le Plan d'action de développement durable.	Critère d'accessibilité intégré dans le Plan d'action de développement durable.	Mesure non réalisée. Un Plan d'action de développement durable transitoire reprenant les mêmes actions que le dernier a été déposé. Un nouveau plan d'action est prévu pour 2022-2023.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
		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. Une actualité a été diffusée dans l'intranet le 25 octobre 2021 et la rubrique intranet Accessibilité et inclusion au sein de la Régie a été mise à jour le 29 octobre 2021.	Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2022-2023
8. Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web.	8.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	8.1.1. Rendre accessibles les nouveaux documents et ceux les plus fréquemment demandés afin de diminuer les délais d'attente liés aux demandes de la part des personnes handicapées.	Nombre et types de documents traités.	Mesure réalisée. Au cours de l'année 2021-2022, six documents ont été rendus accessibles, dont le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022</i> , de même que 15 messages adressés aux titulaires.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
		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.	Tenue d'une séance de mise à niveau et liste du personnel formé.	Mesure réalisée. Des membres du personnel de l'équipe des communications ont suivi la formation Accessibilité Web appliquée du 28 mai au 17 juin 2021.	Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2022-2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022	Commentaires ou suites à donner
8. Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web.	8.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	8.1.3. 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. Une actualité portant sur l'accès aux documents et aux services publics offerts aux personnes handicapées a été diffusée dans l'intranet le 22 juin 2021.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
9. Difficulté à intégrer et à maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie.	9.1. Informer et sensibiliser les gestionnaires quant au <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées</i> (PDEIPH) et encourager les personnes handicapées à postuler aux postes de la Régie.	9.1.1. Mettre à jour la page PDEIPH dans la section de l'intranet destinée aux gestionnaires et envoyer un courriel aux gestionnaires pour les informer de la mise à jour de cette section.	Dépôt des documents mis à jour dans la section de l'intranet visée et envoi d'un courriel aux gestionnaires.	Mesure réalisée. Un courriel rappelant le PDEIPH a été transmis à tous les gestionnaires et au président de la Régie le 18 novembre 2021. Des documents ont également été déposés dans la section de l'intranet visée.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
		9.1.2. Ajouter aux offres d'emploi personnalisées la mention suivante : « La Régie souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi dans le but de favoriser la diversité des expériences et des cultures au sein de l'organisation. Nous invitons ainsi les femmes, les personnes issues des minorités visibles ou ethniques, les personnes handicapées et les autochtones à poser leur candidature ».	Ajout de la mention dans les offres d'emploi personnalisées.	Mesure réalisée. Depuis le 8 novembre 2021, la mention est ajoutée dans tous les envois personnalisés par courriel concernant les postes offerts en recrutement.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
10. Méconnaissance des mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées, au sein du personnel de la Régie et absence d'un processus d'accompagnement des personnes handicapées lorsqu'elles se présentent sur les lieux de travail en contexte de télétravail.	10.1. Informer l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, les personnes handicapées et leurs accompagnateurs de la procédure à suivre lors de situations d'urgence et veiller à leur sécurité lorsqu'elles se présentent sur les lieux de travail.	10.1.1. Publier une actualité dans l'intranet de la Régie pour faire connaître les mesures d'urgence et rappeler les noms et coordonnées des accompagnateurs et de leurs remplaçants.	Diffusion du Plan des mesures d'urgence mis à jour et d'une actualité dans l'intranet de la Régie.	Mesure réalisée. Le Plan des mesures d'urgence mis à jour a été déposé le 31 mars 2022 dans l'intranet et une actualité à ce sujet a été diffusée le 1 ^{er} avril 2022.	Reconduction de la mesure et modification de l'indicateur dans le plan d'action 2022-2023
		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. Vu la récente mise à jour du Plan des mesures d'urgence, l'information sera intégrée dans l'ordre du jour des prochaines séances d'accueil.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022	Commentaires ou suites à donner
10. Méconnaissance des mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées, au sein du personnel de la Régie et absence d'un processus d'accompagnement des personnes handicapées lorsqu'elles se présentent sur les lieux de travail en contexte de télétravail.	10.1. Informer l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, les personnes handicapées et leurs accompagnateurs de la procédure à suivre lors de situations d'urgence et veiller à leur sécurité lorsqu'elles se présentent sur les lieux de travail.	10.1.3. 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.	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 du travail en contexte de télétravail.	Mesure partiellement réalisée. Une mesure assurant la sécurité des personnes handicapées qui se présentent sur les lieux de travail en contexte de télétravail a été ajoutée au Plan lors de sa mise à jour. L'envoi d'une communication à ce sujet aux gestionnaires a été reportée étant donné le report du retour au travail dans les bureaux gouvernementaux.	Reconduction de la mesure révisée dans le plan d'action 2022-2023
		10.1.4. Consulter le Comité des mesures d'urgence et/ou le Comité de santé et sécurité au travail sur la possibilité d'installer des systèmes d'avertissement adaptés aux personnes handicapées dans les bureaux de Québec et de Montréal.	Détermination des moyens pouvant être mis en place.	Mesure non réalisée. La mesure a été reportée à l'an prochain. Aucun comité des mesures d'urgence ou de santé et sécurité au travail n'est en place. Des travaux sont en cours pour la formation d'un comité.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
11. Méconnaissance de la clause d'impact sur les personnes handicapées au sein du personnel de la Régie.	11.1. Sensibiliser le personnel qui élabore et révisé les lois, politiques, programmes et services aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont susceptibles d'être confrontées.	11.1.1. Faire un rappel au personnel visé concernant le <i>Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées</i> et son aide-mémoire, publiés par l'OPHQ, par l'envoi d'un courriel.	Envoi d'un courriel au personnel visé.	Mesure réalisée. Un courriel de rappel a été envoyé au personnel concerné le 21 juin 2021.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
12. Méconnaissance de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> au sein du personnel de la Régie.	12.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées.	12.1.1. Rappeler au personnel l'existence de l'encart d'information, de la capsule vidéo sur la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> ainsi que de l'aide-mémoire expliquant étape par étape comment traiter une demande d'accès à un document ou à un service offert au public pour les personnes handicapées, de la réception de la demande jusqu'à la mise en œuvre de l'accommodement, conçus par l'OPHQ, par la diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie.	Mesure réalisée. Une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 22 juin 2021.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022	Commentaires ou suites à donner
12. Méconnaissance de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> au sein du personnel de la Régie.	12.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées.	12.1.2. Inscire 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.	Participation de la coordonnatrice à la formation.	Mesure réalisée. La coordonnatrice a participé à la formation offerte le 24 février 2022.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2022-2023
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.	Utilisation, avec l'autorisation de l'OPHQ, du bouton Web dans le site de la Régie.	Mesure réalisée. Le bouton Web a été placé dans la page la plus visitée du site Web. Il est à noter que le bouton Web Mieux accueillir les personnes handicapées a été remplacé par le bouton Réunis sous un même toit.	Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2022-2023
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.	Envoi d'un courriel au personnel concerné.	Mesure réalisée. Pour veiller à ce que l'accessibilité et tous les éléments pertinents soient bien compris et pris en compte dans le projet de réaménagement, une rencontre à laquelle ont notamment participé le chargé de projet et la responsable du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a eu lieu le 30 septembre 2021.	Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2022-2023
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 une liste des accommodements offerts.	Outil de suivi périodique des demandes et des plaintes et liste des accommodements offerts.	Mesure partiellement réalisée. Un processus de gestion des demandes, des plaintes et des accommodements s'appliquant à la clientèle handicapée est en place, mais demeure à simplifier. Aucune plainte ou demande d'accommodement s'appliquant à la clientèle handicapée n'a par ailleurs été reçue.	Reconduction de la mesure <i>révisée</i> dans le plan d'action 2022-2023

Mesure supplémentaire réalisée :

Vu le nouvel élan donné à la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées, une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet de la Régie le 7 mars 2022.

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 – 2021-2022 :

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 2021-2022, la Régie n'a pas eu à se doter de mesures d'accommodement.

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

**Régie des alcools,
des courses
et des jeux**

Québec 