

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021



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 2020-2021.....	6
Annexe A Bilan du Plan d’action 2019-2020.....	11
Annexe B Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.....	14
Reddition de comptes – 2019-2020.....	14

Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux est heureuse de déposer le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021*, 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 2020-2021 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 2019-2020 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 (section Formulaire 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 2020-2021* a été adopté le 17 mars 2020 par la présidente de la Régie des alcools, des courses et des jeux, M^{me} France Lessard, en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

(Original signé)

17 mars 2020

France Lessard
Présidente de la Régie des alcools,
des courses et des jeux

Date

Présentation de la Régie

Mission

La mission de la Régie se définit comme suit :

- contribuer à la protection de l'intérêt public, de la sécurité publique et de la tranquillité publique;
- 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 régisseuse d'instruction, la secrétaire de la Régie, la Vice-présidence au développement organisationnel et à la performance et les unités qu'elle regroupe, la Direction générale des services à la clientèle et les unités qu'elle regroupe, la Direction du contentieux ainsi que la Direction des affaires juridiques. 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 2019, la Régie comptait sur un effectif de 194 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 (siège social)
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 faisant 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} Marie-Hélène Robert, 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 :

Marie-Hélène Robert
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 23018
Courriel : marie-helene.robert@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} Robert, 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 des courses et des jeux;
- M^{me} Marie-Claude Dufour, Direction du contentieux;
- M^{me} Isabelle Ratthé, Direction du développement organisationnel et des services à la gestion;
- M. Dany Routhier, Direction du développement organisationnel et 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 2020-2021¹

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 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.	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	1 ^{er} avril 2020
		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> .	Direction du développement stratégique et des communications	Section bonifiée dans le site Web de la Régie et ajout de l'encadré du type <i>Besoin d'aide?</i>	D'ici le 31 mars 2021
	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).	Direction du développement stratégique et des communications et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle	Ajout des renseignements pertinents dans la section destinée à cette fin dans le site Web de la Régie	D'ici le 31 mars 2021
		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	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. 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	2.1.1. Intégrer des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées dans la fiche d'appréciation.	Direction du développement stratégique et des communications et Direction des affaires juridiques	Ajout de questions ciblées à l'intention des personnes handicapées dans la fiche d'appréciation et dépôt d'un rapport synthèse	D'ici le 31 mars 2021

¹ Note : le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021* est accessible en format HTML au www.racj.gouv.qc.ca.

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
	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.				
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.	Direction du développement stratégique et des communications et Direction du développement organisationnel et des services à la gestion	Section bonifiée dans l'intranet de la Régie	D'ici le 31 mars 2021
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.	Direction du développement stratégique et des communications	Diffusion du Plan d'action et d'une actualité dans l'intranet de la Régie	1 ^{er} avril 2020
		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 1 ^{er} au 7 juin 2020
		4.1.3. Faire connaître 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 2020
		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.	Direction du développement organisationnel et 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 organisationnel et des services à la gestion	Tenue d'une séance de formation et liste du personnel formé	D'ici le 31 mars 2021
		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.	Direction du développement stratégique et des communications	Diffusion de deux à trois actualités ou de <i>Le saviez-vous?</i> dans l'intranet de la Régie	D'ici le 31 mars 2021

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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.	Direction du développement organisationnel et 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 octobre 2020 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 du développement organisationnel et des services à la gestion en ce qui a trait à l'adaptation des postes de travail et des outils, notamment lors des séances d'accueil et auprès des gestionnaires concernés.	Direction du développement organisationnel et des services à la gestion	Ordre du jour des séances d'accueil, envoi d'une communication aux gestionnaires et nombre de demandes reçues et traitées	En continu et une communication d'ici le 31 mars 2021
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 30 avril 2020
		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 2021
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 de la performance et des ressources informationnelles	Nombre et type de documents traités	D'ici le 31 mars 2021
		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.	Direction de la performance et des ressources informationnelles et 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 2021

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
		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.	Direction du développement stratégique et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie	D'ici le 31 août 2020
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.	Direction du développement organisationnel et des services à la gestion	Envoi d'une communication aux gestionnaires	D'ici le 31 mars 2021
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.	Direction du développement organisationnel et des services à la gestion	Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie	D'ici le 31 mars 2021
		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 du développement organisationnel et des services à la gestion	Ordre du jour des séances d'accueil	En continu
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 révise 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.	Direction du développement stratégique et des communications	Envoi d'un courriel au personnel concerné	D'ici le 30 juin 2020
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 pour les personnes handicapées</i> 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	Direction du développement stratégique et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet de la Régie	D'ici le 29 mai 2020

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
		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.			
		12.1.2. Inscrire la coordonnatrice 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.	Direction du développement stratégique et des communications	Formation suivie par la coordonnatrice	D'ici le 31 mars 2021
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.	Direction du développement et des communications	Utilisation, après autorisation de l'OPHQ, du bouton Web dans le site de la Régie et ajout d'un court texte de sensibilisation	D'ici juin 2020
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.	Direction du développement organisationnel et des services à la gestion	Envoi d'un courriel au personnel concerné	D'ici juin 2020
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.	Direction du développement stratégique et des communications et Direction de la performance et des ressources informationnelles	Dépôt d'un avis de pertinence	D'ici le 31 mars 2021

Annexe A | Bilan du Plan d'action 2019-2020

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2020	Commentaires ou suites à donner
1. Les personnes handicapées faissant partie de la clientèle de la Régie ne sont pas suffisamment informées sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité.	1.1. Mieux informer 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 2019-2020</i> dans les sites Web de la Régie et de l'OPHQ.	Date de diffusion 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 respectivement en mai et en juin 2019.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
	1.2. Répondre aux besoins des personnes handicapées, plus particulièrement lorsqu'elles se présentent devant le Tribunal de la Régie.	1.2.1. Faire connaître la volonté de la Régie de répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité, plus particulièrement lorsqu'elles se présentent devant le Tribunal.	Nombre et type d'activités tenues	Mesure partiellement réalisée. La réflexion entourant cette mesure a débuté. Un projet d'ajout à la foire aux questions sera présenté au printemps 2020.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
				Nombre et type de demandes reçues et traitées.	
2. Les personnes handicapées faissant partie du personnel de la Régie ne sont pas suffisamment informées sur les services qui leur sont offerts en matière d'accessibilité.	2.1. Mieux informer les personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie sur les services qui leur sont offerts.	2.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020</i> dans l'intranet de la Régie.	Date de diffusion dans l'intranet de la Régie	Mesure réalisée. Le Plan d'action a été déposé dans l'intranet de la Régie le 24 mai 2019.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
3. Le personnel de la Régie n'est pas suffisamment sensibilisé aux besoins des personnes handicapées.	3.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux besoins des personnes handicapées.	3.1.1. Tenir une activité de sensibilisation pour le personnel et les gestionnaires dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées.	Nombre et type d'activités tenues	Mesure réalisée. Une activité de sensibilisation s'est tenue le 5 juin 2019. De plus, le logo de la Semaine des personnes handicapées a été intégré dans le site Web et dans l'intranet de la Régie. Finalement, un dossier thématique a été diffusé dans l'intranet (ex. : message de la présidente, jeu-questionnaire de l'OPHQ).	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
		3.1.2. Faire connaître la Journée internationale des personnes handicapées, qui a lieu chaque année en décembre.		Mesure réalisée. Le logo de la Journée internationale des personnes handicapées a été intégré dans le site Web de la Régie et un hyperlien a été fait vers le site de l'OPHQ. De plus, une actualité a été publiée le 2 décembre 2019 dans l'intranet de la Régie.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2020	Commentaires ou suites à donner
		3.1.3. Renseigner les nouveaux employés, lors de leur accueil, à propos du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020.	Version électronique du Plan d'action soumise aux nouveaux employés	Mesure réalisée. Six séances d'accueil ont été tenues au cours de l'année 2019-2020.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
		3.1.4. Diffuser les fiches d'information sur l'accueil et les services aux personnes handicapées (site de l'OPHQ : www.formation.ophq.gouv.qc.ca).	Nombre et type d'activités tenues	Mesure réalisée. Un hyperlien vers un dossier d'information a été placé dans l'intranet de la Régie au cours de la Semaine des personnes handicapées.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
4. Les couloirs ne sont pas suffisamment dégagés pour permettre une circulation sécuritaire dans les bureaux de la Régie.	4.1. S'assurer que les couloirs sont suffisamment dégagés pour permettre une circulation sécuritaire dans les bureaux de la Régie.	4.1.1. Procéder à l'inspection régulière des aires de circulation et porter une attention particulière aux équipements ou objets qui encombrant les couloirs (ex. : boîte, mobilier, patte de paravent).	Réalisation d'inspections	Mesure réalisée. Des inspections en continu ont été effectuées au cours de l'année 2019-2020.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
5. Le principe d'approvisionnement accessible aux personnes handicapées n'est pas suffisamment pris en compte lors de l'achat ou de la location de biens et de services.	5.1. Sensibiliser les gestionnaires et le personnel concerné quant au principe d'approvisionnement accessible pour les personnes handicapées.	5.1.1. Réaliser une activité de communication ayant pour but de sensibiliser les membres du personnel de la Régie au principe d'approvisionnement accessible.	Nombre et type d'activités tenues	Mesure réalisée. Une actualité a été diffusée dans l'intranet de la Régie le 2 décembre 2019.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
6. Le personnel handicapé vit des difficultés d'intégration professionnelle.	6.1. Répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.	6.1.1. Faire connaître la volonté de la Régie de répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées faisant partie de son personnel, notamment en matière d'acquisition de mobilier, d'équipements et d'outils de travail.	Nombre et type d'activités tenues	Mesure réalisée. Un hyperlien vers un dossier d'information a été placé dans l'intranet de la Régie au cours de la Semaine des personnes handicapées.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021
			Nombre de demandes reçues et traitées	Une demande en matière d'outils de travail a été reçue et traitée au cours de l'année 2019-2020 (installation des logiciels Open Book et Jaws).	
7. Les documents à télécharger dans le site Web de la Régie ne rencontrent pas le standard sur l'accessibilité du Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor.	7.1. Atteindre le standard sur l'accessibilité du Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	7.1.1. Cibler les documents à rendre accessibles en priorité et dans la mesure du possible.	Nombre et type de documents traités	Mesure réalisée. Au cours de l'année 2019-2020, cinq documents ont été rendus accessibles, dont le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020</i> , de même que deux mots de la présidente et cinq communiqués.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2020	Commentaires ou suites à donner
8. Le <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées</i> (PDEIPH) est méconnu de certains gestionnaires.	8.1. Mieux informer les gestionnaires à propos des possibilités offertes par le PDEIPH.	8.1.1. Bonifier les moyens mis en place afin de promouvoir le PDEIPH auprès des gestionnaires pour leur faire connaître les objectifs, les conditions d'admissibilité, les avantages et le soutien offert.	Nombre et type d'activités tenues	Mesure réalisée. Le PDEIPH a été présenté lors de la rencontre du comité de gestion de la Régie du 4 novembre 2019.	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2020-2021

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

La Régie est assujettie à la politique gouvernementale intitulée *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 – 2019-2020

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 2019-2020, 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>] (page consultée le 19 février 2020).

*Régie des alcools,
des courses
et des jeux*

Québec 