



RÉGIE des ALCOOLS

des COURSES et des JEUX

# Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018

## Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Bref portrait de la Régie .....	3
2.1	La mission.....	3
2.2	Les domaines d'activité .....	3
2.3	Les clients et les partenaires.....	4
2.4	Le personnel .....	4
2.5	Les services .....	4
3.	Résultats des mesures identifiées en 2016-2017.....	5
4.	Mesures retenues pour 2017-2018 .....	7
5.	Suivi et diffusion du plan d'action.....	9
6.	Adoption du plan d'action.....	9

Cette publication est également accessible en HTML, à l'adresse [www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca), sous la rubrique « Publications/La Régie ».

Dépôt légal – 2017  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-77827-1 (format PDF)

© Gouvernement du Québec, 2017

## 1. Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie) est heureuse de déposer son plan d'action 2017-2018 visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées, 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 s'inscrit dans les orientations gouvernementales. Il décrit les mesures prises au cours de l'exercice 2016-2017 et les mesures envisagées pour l'exercice à venir dans le but d'éliminer ou de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées pour qu'elles puissent assurer leur pleine participation à la société au même titre que tous les citoyens. Les mesures s'adressent autant à la clientèle de la Régie qu'à son personnel et ses membres.

Ce plan d'action s'inscrit dans un processus d'amélioration continue. Tel qu'énoncé dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Régie, dans la mesure du possible, entend prendre les moyens pour adapter ses services aux personnes handicapées. En matière d'accessibilité, l'utilisation d'un téléscripateur pour personnes malentendantes ou sourdes est le principal accommodement utilisé au cours de l'année. Une réflexion aura lieu afin de déterminer la possibilité de rendre compte du nombre d'accommodements. Par ailleurs, à ce jour, la Régie n'a reçu aucune plainte de la part de personnes handicapées relativement à l'accessibilité.

## 2. Bref portrait de la Régie

### 2.1 La mission

La mission de la Régie est de contribuer à la protection et à la sécurité du public en délivrant des permis et des licences et en assurant la surveillance et le contrôle dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des jeux, des sports de combat professionnels et des courses de chevaux.

La Régie se veut une organisation performante offrant des services accessibles et de qualité et dont l'expertise et les compétences sont reconnues.

### 2.2 Les domaines d'activité

La Régie a la responsabilité, en tout ou en partie, de l'encadrement, de la surveillance et du contrôle des activités des secteurs suivants :

- le service ou la vente de boissons alcooliques au public, et ce, dans les établissements autorisés à cet effet;
- la fabrication, la distribution et l'entreposage de boissons alcooliques par les titulaires de permis;
- les courses de chevaux, l'élevage des chevaux et leur entraînement, de même que l'exploitation de salles de paris où sont retransmises les courses de chevaux;
- les manifestations de sports de combat pratiqués par des professionnels, mieux connus sous les appellations de boxe, kick boxing et boxe mixte;
- le jeu, sous différentes formes, notamment le bingo, les loteries, les tirages, les concours publicitaires, les appareils d'amusement et les appareils de loterie vidéo;
- les casinos d'État, afin de s'assurer que l'embauche du personnel et l'octroi de contrats aux fournisseurs soient conformes aux conditions prévues aux *Règles sur les conditions d'embauche dans un casino d'État*;
- la vérification des appareils de loterie vidéo afin de s'assurer que le taux de retour est statistiquement conforme à celui prévu et annoncé aux joueurs. Également, l'approbation de la liste des laboratoires, établie par la Société des loteries du Québec, certifiant ces appareils avant leur mise en service dans un casino d'État ou ailleurs.

## 2.3 Les clients et les partenaires

En raison de la diversité des secteurs d'activité sous sa responsabilité et de sa mission, la Régie a une clientèle nombreuse et diversifiée. Elle est composée, entre autres :

- de citoyens;
- de participants à une épreuve sportive tels que des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un combat de boxe professionnel;
- d'organismes de charité ou religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres;
- de propriétaires de petites et moyennes entreprises dont des restaurateurs, des épiciers, des hôteliers, des microbrasseurs, des producteurs artisans, des fabricants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises telles des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de dimension nationale ou internationale, principalement dans le secteur des fabricants de boissons alcooliques.

La Régie entretient, par ailleurs, des relations constantes avec plusieurs partenaires. Le ministère des Finances, le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Justice, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Sécurité publique, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec, la Sûreté du Québec et les corps de police municipaux comptent parmi ses principaux partenaires gouvernementaux.

## 2.4 Le personnel

Au 31 mars 2016, la Régie comptait sur une équipe de 186 personnes, dont 3 personnes handicapées, pour mener à bien ses activités.

## 2.5 Les services

La Régie offre deux points de service :

Québec	Montréal
560, boulevard Charest Est	1, rue Notre-Dame Est, 9 <sup>e</sup> 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

Un téléscripneur pour personnes malentendantes ou sourdes est disponible à Québec au numéro 418 528-7666 et ailleurs au Québec au numéro 1 877 663-8172.

Le site Internet de la Régie, [www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca), respecte les normes d'accessibilité World Wide Web Consortium (W3C) et Web Accessibility (WAI) en vigueur. Ces normes facilitent, entre autres, la consultation par des personnes ayant une incapacité visuelle.

Les bureaux à Québec et à Montréal ainsi que les salles d'audience sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées.

### 3. Résultats des mesures identifiées en 2016-2017

Le tableau suivant témoigne de la préoccupation constante de la Régie à l'égard des personnes handicapées faisant partie de son personnel ou de sa clientèle.

Grâce à leur implication, les secteurs ont contribué à l'atteinte des objectifs d'élimination ou de réduction des obstacles à l'intégration.

Secteurs / Responsables	Obstacles	Objectifs visés	Mesures du plan d'action 2016-2017	Indicateur de résultats	État de réalisation	Suites à donner
Mission générale/ Bureau de la présidente	Les personnes handicapées faisant partie de la clientèle de la Régie ne sont pas suffisamment informées des services qui leur sont offerts.	Mieux informer les personnes handicapées faisant partie de la clientèle de la Régie à propos des services offerts.	<b>1</b> Diffuser le plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées sur le site Internet de la Régie et sur le site Internet de l'OPHQ.	Date de diffusion sur l'Internet de la Régie et l'Internet de l'OPHQ	Diffusion sur le site Internet de la Régie et de l'OPHQ Réalisée le 11 avril 2016	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
Gestion de l'organisation/ Bureau de la présidente	Les personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie ne sont pas suffisamment informées des services qui leur sont offerts.	Mieux informer les personnes handicapées faisant partie du personnel à propos des services offerts.	<b>2</b> Diffuser le plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées sur le site intranet de la Régie.	Date de diffusion sur l'intranet de la Régie	Réalisée le 11 avril 2016	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
Gestion de l'organisation/ Bureau de la présidente	Le personnel de la Régie n'est pas suffisamment sensibilisé aux besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser le personnel de la Régie aux besoins des personnes handicapées.	<b>3 a)</b> Tenir une activité de sensibilisation pour le personnel et les gestionnaires dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées.	<b>a)</b> Nombre et type d'activités tenues	<b>a)</b> Le logo de la Semaine sur les sites de la RACJ, 1 message de la présidente, 1 info-intranet, 1 jeu-questionnaire. Réalisée le 1 <sup>er</sup> juin 2016	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
			<b>b)</b> Faire connaître la Journée internationale des personnes handicapées qui a lieu à chaque année en décembre.	<b>b)</b> Nombre et type d'activités tenues	<b>b)</b> Le logo de la Journée sur le site Internet de la RACJ et hyperlien vers le site de l'OPHQ. Une Actualité dans l'intranet de la RACJ. Réalisée le 2 déc. 2016	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
Gestion de l'organisation/ Ressources financières et matérielles	Les couloirs ne sont pas suffisamment dégagés pour permettre une circulation sécuritaire.	Les problèmes de circulation dans les couloirs doivent demeurer une préoccupation constante.	<b>4</b> S'assurer que les couloirs sont suffisamment dégagés pour permettre une circulation sécuritaire et porter une attention particulière aux équipements ou objets qui empiètent sur les couloirs (boîte, mobilier, patte de paravent, etc.).	Réalisation d'inspections par les responsables des ressources matérielles	Réalisée le 31 mars 2017 / En continu : inspections fréquentes	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
Gestion de l'organisation/ Ressources financières et matérielles	Le principe d'accessibilité aux personnes handicapées n'est pas suffisamment pris en compte dans le processus d'approvisionnement, d'achat et de location de biens ou de services.	L'intégration des personnes handicapées doit demeurer une préoccupation constante.	<b>5 a)</b> Tenir compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement, d'achat et de location de biens ou de services.	<b>a)</b> Intégration du principe d'accessibilité lors de l'élaboration d'une directive d'acquisition écoresponsable	<b>a)</b> Réalisée le 31 mars 2017	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018, et un nouvel indicateur de résultats

**(Suite) Résultats des mesures identifiées en 2016-2017**

Secteurs / Responsables	Obstacles	Objectifs visés	Mesures du plan d'action 2016-2017	Indicateur de résultats	État de réalisation	Suites à donner
Gestion de l'organisation/ Ressources financières et matérielles	Le principe d'accessibilité aux personnes handicapées n'est pas suffisamment pris en compte dans le processus d'approvisionnement, d'achat et de location de biens ou de services.	L'intégration des personnes handicapées doit demeurer une préoccupation constante.	<b>5 b)</b> Sensibiliser les gestionnaires et le personnel concerné quant au principe d'accessibilité des biens et des services.	<b>b)</b> Nombre et type d'activités tenues	<b>b)</b> 1 <i>Actualité</i> dans intranet : nouveaux extraits des bulletins numéros 10 et 11 de <i>L'approvisionnement accessible</i> / 1 message ciblé d'information et de sensibilisation lors de l'envoi du document « Tarif préférentiels hôteliers édition 2016 » Réalisée le 2 déc. 2016	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
Gestion de l'organisation/ Ressources humaines, financières, matérielles	Le personnel handicapé vit des difficultés d'intégration professionnelle.	Répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.	<b>6</b> Faire connaître la volonté de la Régie à 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  Nombre de demandes reçues et traitées	1 info-intranet diffusé du 1 <sup>er</sup> au 7 juin 2016  Aucune demande reçue le 31 mars 2017	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
Service à la clientèle et relations avec les partenaires/ Ressources humaines	Le personnel de la Régie n'est pas suffisamment sensibilisé aux besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser le personnel de la Régie aux besoins des personnes handicapées.	<b>7 a)</b> Lors de l'accueil des nouveaux employés, les guider vers la version électronique du Plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées, disponible sur l'intranet de la Régie.  <b>b)</b> Diffuser les fiches d'information sur l'accueil et les services aux personnes handicapées (site de l'OPHQ : <a href="http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca">www.formation.ophq.gouv.qc.ca</a> )	<b>a)</b> Version électronique du Plan d'action soumise aux nouveaux employés  <b>b)</b> Nombre et type d'activités tenues	<b>a)</b> Réalisée le 31 mars 2017  <b>b)</b> 1 affiche dans les bureaux de rencontre de la clientèle Réalisée le 31 mars 2017	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018  Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
Service à la clientèle et relations avec les partenaires/ Ressources humaines et financières	Les documents à télécharger sur le site Internet de la Régie ne rencontrent pas l'ensemble des standards d'accessibilité Web adoptés par le Conseil du Trésor.	Atteinte des standards d'accessibilité Web adoptés par le Conseil du Trésor (SGQRI 008).	<b>8</b> Cibler les documents à rendre accessibles en priorité et dans la mesure du possible.	Nombre et types de documents traités	1 Plan d'action à l'égard des personnes handicapées; 1 Plan d'action de développement durable 2016-2020; 2 communiqués de presse; 1 <i>Message de la présidente</i> ; 3 communiqués aux titulaires. Réalisée le 31 mars 2017	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018
Gestion de l'organisation/ Ressources humaines	Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) est méconnu de certains gestionnaires.	Mieux informer les gestionnaires à propos des possibilités offertes par le PDEIPH.	<b>9</b> Bonifier les moyens mis en place afin de promouvoir le PDEIPH auprès des gestionnaires pour leur en faire connaître les objectifs, les modalités d'admissibilité, les avantages et le soutien offert.	Nombre et type d'activités tenues	1 présentation du programme au comité de gestion de la Régie. Réalisée le 17 nov. 2016	Reconduction de la mesure dans le plan d'action 2017-2018

## 4. Mesures retenues pour 2017-2018

Secteurs / Responsables	Obstacles	Objectifs visés	Mesures du plan d'action 2017-2018	Indicateur de résultats	Échéances
Mission générale/ Bureau de la présidente	Les personnes handicapées faisant partie de la clientèle de la Régie ne sont pas suffisamment informées des services qui leur sont offerts.	Mieux informer les personnes handicapées faisant partie de la clientèle de la Régie à propos des services offerts.	<b>1</b> Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 sur le site Internet de la Régie et sur le site Internet de l'OPHQ.	Date de diffusion sur l'Internet de la Régie et l'Internet de l'OPHQ	D'ici le 30 avril 2017
Gestion de l'organisation/ Bureau de la présidente	Les personnes handicapées faisant partie du personnel de la Régie ne sont pas suffisamment informées des services qui leur sont offerts.	Mieux informer les personnes handicapées faisant partie du personnel à propos des services offerts.	<b>2</b> Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 sur le site intranet de la Régie.	Date de diffusion sur l'intranet de la Régie	D'ici le 30 avril 2017
Gestion de l'organisation/ Bureau de la présidente	Le personnel de la Régie n'est pas suffisamment sensibilisé aux besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser le personnel de la Régie aux besoins des personnes handicapées.	<b>3 a)</b> Tenir une activité de sensibilisation pour le personnel et les gestionnaires dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées.	<b>a)</b> Nombre et type d'activités tenues	D'ici le 31 mars 2018
			<b>b)</b> Faire connaître la Journée internationale des personnes handicapées qui a lieu à chaque année en décembre.	<b>b)</b> Nombre et type d'activités tenues	D'ici le 31 mars 2018
Gestion de l'organisation/ Ressources financières et matérielles	Les couloirs ne sont pas suffisamment dégagés pour permettre une circulation sécuritaire.	Les problèmes de circulation dans les couloirs doivent demeurer une préoccupation constante.	<b>4</b> S'assurer que les couloirs sont suffisamment dégagés pour permettre une circulation sécuritaire et porter une attention particulière aux équipements ou objets qui empiètent sur les couloirs (boîte, mobilier, patte de paravent, etc.).	Réalisation d'inspections par les responsables des ressources matérielles	D'ici le 31 mars 2018
Gestion de l'organisation/ Ressources financières et matérielles	Le principe d'accessibilité aux personnes handicapées n'est pas suffisamment pris en compte dans le processus d'approvisionnement, d'achat et de location de biens ou de services.	L'intégration des personnes handicapées doit demeurer une préoccupation constante.	<b>5 a)</b> Tenir compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement, d'achat et de location de biens ou de services.	<b>a)</b> Revoir l'ensemble des acquisitions pour s'assurer que l'approvisionnement en biens et services permet l'accessibilité aux personnes handicapées.	D'ici le 31 mars 2018
			<b>b)</b> Sensibiliser les gestionnaires et le personnel concerné quant au principe d'accessibilité des biens et des services.	<b>b)</b> Nombre et type d'activités tenues	D'ici le 31 mars 2018
Gestion de l'organisation/ Ressources humaines, financières, matérielles	Le personnel handicapé vit des difficultés d'intégration professionnelle.	Répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.	<b>6</b> Faire connaître la volonté de la Régie à 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 Nombre de demandes reçues et traitées	D'ici le 31 mars 2018

**(Suite) Mesures retenues pour 2017-2018**

Secteurs / Responsables	Obstacles	Objectifs visés	Mesures du plan d'action 2017-2018	Indicateur de résultats	Échéances
Service à la clientèle et relations avec les partenaires/ Ressources humaines	Le personnel de la Régie n'est pas suffisamment sensibilisé aux besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser le personnel de la Régie aux besoins des personnes handicapées.	<b>7 a)</b> Lors de l'accueil des nouveaux employés, les guider vers la version électronique du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018, disponible sur l'intranet de la Régie.	<b>a)</b> Version électronique du Plan d'action soumise aux nouveaux employés	D'ici le 31 mars 2018
			<b>b)</b> Diffuser les fiches d'information sur l'accueil et les services aux personnes handicapées (site de l'OPHQ : <a href="http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca">www.formation.ophq.gouv.qc.ca</a> )	<b>b)</b> Nombre et type d'activités tenues	D'ici le 31 mars 2018
Service à la clientèle et relations avec les partenaires/ Ressources humaines et financières	Les documents à télécharger sur le site Internet de la Régie ne rencontrent pas l'ensemble des standards d'accessibilité Web adoptés par le Conseil du Trésor.	Atteinte des standards d'accessibilité Web adoptés par le Conseil du Trésor (SGQRI 008).	<b>8</b> Cibler les documents à rendre accessibles en priorité et dans la mesure du possible.	Nombre et type de documents traités	D'ici le 31 mars 2018
Gestion de l'organisation/ Ressources humaines	Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) est méconnu de certains gestionnaires.	Mieux informer les gestionnaires à propos des possibilités offertes par le PDEIPH.	<b>9</b> Bonifier les moyens mis en place afin de promouvoir le PDEIPH auprès des gestionnaires pour leur en faire connaître les objectifs, les modalités d'admissibilité, les avantages et le soutien offert.	Nombre et type d'activités tenues	D'ici le 31 mars 2018
Gestion de l'organisation/ Ressources humaines et bureau de la présidente	La Régie n'est pas suffisamment informée des problématiques vécues par les personnes handicapées à son emploi, dans le cadre de leurs fonctions.	Mieux informer les gestionnaires à propos des besoins des personnes handicapées à l'emploi de la Régie.	<b>10</b> Sondage à mener auprès des personnes handicapées à l'emploi de la Régie afin d'être en mesure de mieux identifier les besoins et déterminer les solutions applicables.	Nombre et type de recommandations obtenues	D'ici le 31 mars 2018
				Nombre de personnes sondées	

## 5. Suivi et diffusion 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<sup>me</sup> Janick Simard, conseillère au Bureau de la présidente, à titre de coordonnatrice du plan d'action et responsable du suivi apporté au plan d'action.

Madame Janick Simard  
Bureau de la présidente  
Régie des alcools, des courses et des jeux  
560, boulevard Charest Est  
Québec (Québec) G1K 3J3

Téléphone : 418 528-7225, poste 23004  
Courriel : janick.simard@racj.gouv.qc.ca

La Régie a fait le choix d'impliquer le personnel de l'organisation afin d'avoir une meilleure perception des problématiques que peuvent vivre les personnes handicapées. Elle a mis sur pied un comité permanent dont fait d'ailleurs partie une personne handicapée. Le mandat du comité consiste, notamment, à identifier 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<sup>me</sup> Janick Simard, le comité intégration des personnes handicapées est composé des personnes suivantes représentant différentes unités administratives :

M. Éric Cadoret, Direction des services à la clientèle – Courses et jeux  
M<sup>me</sup> Denise Fournier, Bureau de la présidente  
M. François Racine, Direction des services à la gestion  
M<sup>me</sup> Nathalie Smith, Direction des services à la clientèle – Alcool

Ce plan sera diffusé sur les sites Internet et intranet de la Régie ainsi que sur le site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec. De plus, la Régie transmettra une copie imprimée du plan d'action à toute personne qui en fera la demande.

## 6. Adoption du plan d'action

Le présent plan d'action a été adopté par la présidente par intérim le 27 mars 2017.

*Original signé.*