

Régie des alcools, des courses et des jeux

Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées



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 2011-2012.....	5
4.	Mesures retenues pour 2012-2013.....	6
5.	Suivi et diffusion du plan d'action.....	7
6.	Adoption du plan d'action.....	7

1. Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie) est heureuse de déposer son plan d'action 2012-2013 visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées, conformément à l'article 6.1.1 de la *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*.

Ce plan s'inscrit dans les orientations gouvernementales. Il décrit les mesures prises au cours de l'exercice qui se termine et les mesures envisagées pour l'exercice 2012-2013 dans le but de réduire ou d'éliminer 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. À ce jour, la Régie n'a pas reçu de plainte de la part de personnes handicapées.

La Régie, dans la mesure de ses capacités, entend poursuivre ses efforts afin de faciliter l'intégration des personnes handicapées. Ce plan d'action s'inscrit dans un processus d'amélioration continue.

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, pour l'embauche du personnel, les contrats des fournisseurs et le contrôle de la fréquence de vérification des appareils de jeu que l'on y trouve.

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 du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, 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 2011, la Régie comptait sur une équipe de 221 personnes, dont 6 personnes handicapées, pour mener à bien ses activités.

2.5 Les services

La Régie offre deux points de service :

Québec
560, boulevard Charest Est
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

Un téléscripneur pour personnes malentendantes 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, 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 un handicap visuel.

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

3. Résultats des mesures identifiées en 2011-2012

Mesures du plan d'action 2011-2012	Résultats
<p>Maintenir à jour et diffuser les procédures d'accompagnement des personnes handicapées lors d'évacuation des bureaux à Québec et à Montréal.</p>	<p>Le plan des mesures d'évacuation d'urgence qui inclut les procédures d'accompagnement des personnes à mobilité réduite a été acheminé à l'ensemble du personnel et diffusé sur l'intranet.</p> <p>Un comité des mesures d'urgence est en place afin de s'assurer que les procédures sont mises à jour.</p>
<p>Confirmer la désignation des représentants à Québec et à Montréal qui verront à s'assurer que les espaces dans les couloirs soient suffisamment dégagés pour permettre une circulation sécuritaire.</p>	<p>Les responsables de la circulation sécuritaire dans les couloirs ont été désignés à Québec et à Montréal. Lors des travaux de rénovation des locaux, tous les couloirs ont été mis à la norme de manière à avoir un espace de dégagement suffisant pour la circulation des employés à mobilité réduite.</p>
<p>Diffuser le plan d'action de la Régie sur ses sites Internet et intranet et sur le site Internet de l'Office des personnes handicapées.</p> <p>Dans la mesure du possible, prendre les moyens pour adapter nos services aux besoins des personnes handicapées.</p>	<p>Le plan d'action a été diffusé sur les sites intranet et Internet de la Régie et sur le site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).</p> <p>Nous n'avons pas eu de demandes particulières au cours de l'exercice.</p>
<p>Tenir annuellement une activité de sensibilisation pour le personnel et les gestionnaires dans le cadre de la semaine des personnes handicapées.</p>	<p>Dans le cadre de la semaine québécoise des personnes handicapées, la présidente de la Régie a diffusé sur l'intranet une invitation à participer aux activités de sensibilisation dans les régions du Québec. De plus, le personnel de la Régie a été convié à participer à un jeu-questionnaire visant à tester leurs connaissances sur les réalités vécues par les personnes handicapées.</p>
<p>Maintenir le souci de répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées, notamment en matière d'acquisition de mobiliers, d'équipements et d'outils de travail, dès leur entrée en fonction à la Régie.</p> <p>Mener annuellement une consultation individuelle auprès de chaque employé handicapé pour s'enquérir de ses besoins et des difficultés d'intégration rencontrées.</p> <p>Favoriser les entreprises qui embauchent des personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement, d'achat et de location de biens ou de services.</p>	<p>Les demandes particulières ont été traitées.</p> <p>Lors de la consultation du dernier exercice, les employés handicapés ont été invités à faire connaître leurs besoins en cours d'année. Les demandes reçues ont été traitées.</p> <p>La Régie octroie peu de contrats. Au cours de l'exercice, un contrat a été octroyé à une entreprise qui embauche des personnes handicapées.</p>

4. Mesures retenues pour 2012-2013

Obstacles	Mesures du plan d'action 2012-2013
Les procédures d'évacuation des personnes handicapées doivent être tenues à jour et diffusées.	<p>D'ici le 31 mars 2013, maintenir à jour et diffuser les procédures d'accompagnement des personnes handicapées lors d'évacuation des bureaux à Québec et à Montréal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicateur : Date d'approbation des mises à jour des procédures – Date de diffusion des mises à jour ▪ Responsable : Direction des services à la gestion (ressources financières et matérielles)
Les problèmes de circulation dans les couloirs sont une préoccupation constante.	<p>D'ici le 31 mars 2013, 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 (boîtes, mobilier, pattes de paravent, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicateur : Inspections visuelles réalisées lors des déplacements des responsables des ressources matérielles. ▪ Responsable : Direction des services à la gestion (ressources financières et matérielles)
Les personnes handicapées, tant celles faisant partie de la clientèle que celles faisant partie du personnel de la Régie, ne sont pas suffisamment informées des services qui leur sont offerts.	<p>D'ici le 30 avril 2012, diffuser le plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées sur les sites Internet et intranet de la Régie et sur le site Internet de l'OPHQ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicateur : Date de diffusion sur l'intranet et l'Internet de la Régie et l'Internet de l'OPHQ ▪ Responsable : Bureau de la présidente
Le personnel de la Régie n'est pas suffisamment informé et sensibilisé aux besoins des personnes handicapées.	<p>Tenir une activité de sensibilisation pour le personnel et les gestionnaires dans le cadre de la semaine des personnes handicapées.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicateur : Nombre et type d'activités tenues pendant la semaine des personnes handicapées ▪ Responsable : Comité intégration des personnes handicapées <p>D'ici le 30 avril 2012, inclure dans la pochette d'accueil des nouveaux employés le Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicateur : Plan d'action inséré dans la pochette d'accueil des nouveaux employés ▪ Responsable : Direction des services à la gestion (ressources humaines)
Le personnel handicapé vit des difficultés d'intégration professionnelle.	<p>D'ici le 31 mars 2013, maintenir le souci de répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées, notamment en matière d'acquisition de mobilier, d'équipements et d'outils de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicateur : Nombre de demandes reçues et traitées ▪ Responsable : Direction des services à la gestion (ressources humaines, financières et matérielles) <p>D'ici le 31 mars 2013, favoriser les entreprises qui embauchent des personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement, d'achat et de location de biens ou de services.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicateur : Nombre de contrats alloués à des entreprises embauchant des personnes handicapées ▪ Responsable : Direction des services à la gestion (ressources financières et matérielles)

5. Suivi et diffusion du plan d'action

Conformément à l'article 61.4 de la *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*, la Régie désigne M^{me} 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 le mandat consiste, notamment, à identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, à trouver des avenues de solution et à assurer le suivi annuel du plan d'action.

En plus de M^{me} Janick Simard, le comité intégration des personnes handicapées est composé des personnes suivantes représentant les différentes unités administratives :

M^{me} Denise Fournier, Direction des affaires juridiques
M^{me} Marthe Bouchard, Bureau de la présidente
M. Christian Mercier, Direction des services à la gestion
M. Éric Cadoret, Direction des services à la clientèle à Québec
M^e André Boileau, Vice-présidence à la fonction juridictionnelle

Ce plan sera accessible 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 papier 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 le 27 mars 2012.