

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2025-2026

RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2025-2026

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	5
Comité responsable du Plan d'action	6
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026	7
Annexe A Bilan du Plan d'action 2024-2025	14
Annexe B Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : reddition de comptes	24

Introduction

La Régie des alcools, des courses et des jeux est heureuse de déposer le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026*, 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 2025-2026 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 2024-2025 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 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 2025-2026* a été adopté le 29 mai 2025 par la présidente par intérim de la Régie des alcools, des courses et des jeux, M^e Louise Vien, en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Original signé

Louise Vien, avocate
Présidente par intérim de la Régie des alcools,
des courses et des jeux

29 mai 2025

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 du 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 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 ou d'autres systèmes de loterie 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, de l'Innovation et de l'Énergie, 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 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 systèmes de loterie, 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 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 Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications, la Direction générale adjointe et les unités qu'elle regroupe, la Direction de la conformité et de l'inspection, la Direction des services à la gestion, la Direction des affaires juridiques ainsi que la Direction du contentieux. 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 2024, la Régie comptait sur un effectif de 199 personnes, dont 2 personnes handicapées, pour mener à bien ses activités.

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

Québec (bureau principal)
200, chemin Sainte-Foy, bureau 400
Québec (Québec) G1R 1T3
Téléphone : 418 643-7667
Télécopieur : 418 643-5971
Sans frais : 1 800 363-0320

Montréal
1, rue Notre-Dame Est, bureau
9.01 Montréal (Québec) H2Y 1B6
Téléphone : 514 873-3577
Télécopieur : 514 873-5861
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 dans un format adapté 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. La Régie a également mis sur pied 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 (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} Violeta Polerca, conseillère stratégique en relations avec les clientèles et les partenaires au sein de la Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications, à titre de coordonnatrice du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Violeta Polerca
Direction du secrétariat général,
du soutien à la gouvernance et des communications
Régie des alcools, des courses et des jeux
200, chemin Sainte-Foy, bureau 400
Québec (Québec) G1R 1T3

Courriel : violeta.polerca@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} Polerca, les personnes suivantes composent le Comité d'intégration des personnes handicapées :

- M^{me} Christiane Côté, Direction du contentieux;
- M^{me} Lidwine Fondja, Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications;
- M^{me} Josée Gauthier, Direction des affaires juridiques;
- M^{me} Dana Groza, Direction générale adjointe;
- M^{me} Sika Yima Mosso, Direction des sports de combat, des courses et des jeux;
- M. François Veilleux, 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 ou au Comité d'intégration des personnes handicapées à l'adresse ciph@racj.gouv.qc.ca.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026¹

Obstacle 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.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
1.1. Informar adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	1.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026</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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance 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 mai 2025
	1.1.2. Tenir à jour les sections du site Web de la Régie consacrées aux services offerts aux personnes handicapées en matière d'accessibilité.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle	Sections visées à jour dans le site Web et maintien du bouton Web Réunis sous un même toit dans la page Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	En continu
	1.1.3. Bonifier, dans le site Web de la Régie, l'information selon laquelle il est possible que certains formulaires présentent un obstacle à l'accessibilité en précisant aux utilisateurs qu'ils peuvent obtenir sur demande des documents accessibles.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Section du site mise à jour.	D'ici le 30 juin 2025

1. Note : Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026* est accessible en format HTML au racj.gouv.qc.ca.

Obstacle 1 (suite)

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.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
1.2. Répondre aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou assistent à une audience virtuelle du Tribunal.	1.2.1. 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications, Direction de la performance et Vice-présidence à la fonction juridictionnelle	Nombre de documents fournis sur demande dans un format adapté.	D'ici le 31 mars 2026
	1.2.2. Ajouter, dans les avis de convocation de la Régie, une mention précisant que les personnes handicapées qui participent, sur place ou en salle virtuelle, à une audience peuvent recevoir sur demande des accommodements.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications et Direction du contentieux	Mise à jour des avis de convocation.	D'ici le 30 juin 2025

Obstacle 2

Manque de connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées **faisant partie de la clientèle** de la Régie dans l'accès aux services qui leur sont offerts.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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 2025-2026 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Nombre de commentaires recensés en lien avec l'absence d'accommodements.	En continu

Obstacle 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.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
3.1. Informer adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	3.1.1. Promouvoir 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2026

Obstacle 4

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
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 2025-2026</i> et publier une actualité à ce sujet dans l'intranet de la Régie.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion du Plan d'action et d'une actualité dans l'intranet.	30 mai 2025
	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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance 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 1 ^{er} au 7 juin 2025
	4.1.3. Publiciser la Journée internationale des personnes handicapées, qui a lieu chaque année en décembre.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance 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 2025
	4.1.4. Informar les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, au sujet du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026</i> de la Régie.	Direction des services à la gestion	Nombre d'employés nouvellement embauchés ayant suivi le parcours d'accueil proposé sur la plateforme de formation Brio.	En continu

Obstacle 4 (suite)

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins.	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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications et Direction des services à la gestion	Nombre de personnes ayant nouvellement bénéficié de l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> ou actualisé leurs connaissances à ce sujet.	D'ici le 31 mars 2026
	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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une à deux actualités dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2026
4.2. Sensibiliser le personnel de la Régie à l'importance de maintenir les couloirs suffisamment dégagés pour assurer une circulation sécuritaire.	4.2.1. 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	31 décembre 2025

Obstacle 5

Non-conformité de certains postes et outils de travail.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
5.1. 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.	5.1.1. Faire la promotion de l'accompagnement offert par la Direction des services à la gestion, en collaboration avec le Comité de santé et sécurité du travail, en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail.	Direction des services à la gestion	Diffusion de l'information à ce sujet à l'ensemble du personnel.	D'ici le 31 mars 2026

Obstacle 6

Risque d'une prise en compte insuffisante de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de l'acquisition de biens ou de services.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
6.1. Sensibiliser le personnel concerné quant à l'importance de tenir compte du critère d'accessibilité lors de l'acquisition de biens ou de services.	6.1.1. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet ou diffusion de l'information à ce sujet dans le cadre d'un comité de gestion ou de coordination.	D'ici le 31 mars 2026

Obstacle 7

Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
7.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	7.1.1. 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Nombre et types de documents traités.	D'ici le 31 mars 2026
	7.1.2. 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance 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 2026
	7.1.3. 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 août 2025

Obstacle 8

Difficulté à recruter, à intégrer et à maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
8.1. Informier et sensibiliser les gestionnaires quant à l'importance de recruter, d'intégrer et de maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie et aux moyens mis à leur disposition pour inciter ces personnes à postuler aux postes de la Régie.	8.1.1. 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance 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.	Octobre 2025
	8.1.2. Tenir au courant les gestionnaires des objectifs et des cibles gouvernementales de représentativité à atteindre ainsi que des actions à mener selon le Programme d'accès à l'égalité (PAEE).	Direction des services à la gestion	Présenter les objectifs et les cibles gouvernementales de représentativité à atteindre ainsi que les actions à mener selon le PAEE dans le cadre d'un comité de gestion ou coordination.	D'ici le 31 mars 2026

Obstacle 9

Méconnaissance, par le personnel de la Régie, des mesures d'urgence prévues pour les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
9.1. Informier l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, les personnes handicapées de la procédure à suivre lors de situations d'urgence.	9.1.1. Publier une actualité dans l'intranet de la Régie pour faire connaître ou rappeler les mesures d'urgence.	Direction des services à la gestion	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 mars 2026
	9.1.2. Sensibiliser et informer les nouveaux employés quant aux mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées.	Direction des services à la gestion	Nombre de personnes nouvellement employées qui ont suivi la formation et le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio.	En continu

Obstacle 10

Méconnaissance de la clause d'impact sur les personnes handicapées au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
10.1. Sensibiliser le personnel qui élabore et révisé les lois, politiques, programmes et services aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont susceptibles d'être confrontées.	10.1.1. 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Envoi d'un courriel au personnel visé.	D'ici le 30 juillet 2025

Obstacle 11

Méconnaissance de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesure	Responsable	Indicateur	Cible
11.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées.	11.1.1. 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 secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	D'ici le 31 octobre 2025
	11.1.2. 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 ou à toute autre formation pertinente offerte par l'OPHQ.	Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications	Participation de 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 ou à toute autre formation pertinente.	D'ici le 31 mars 2026

Annexe A | Bilan du Plan d'action 2024-2025

Obstacle 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.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
1.1. Informar adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	1.1.1. Diffuser le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025</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 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.	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 21 juin 2024.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	1.1.2. Tenir à jour la section du site Web consacrée aux services offerts aux personnes handicapées en matière d'accessibilité, notamment la foire aux questions consacrée au Tribunal.	Section visée à jour dans le site Web et maintien du bouton Web Réunis sous un même toit dans la page Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Mesure réalisée. La section Accessibilité du site Web est mise à jour régulièrement. Le bouton Web Réunis sous un même toit a été déplacé dans la page consacrée au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Reconduction de la mesure révisée dans le Plan d'action 2025-2026 et ajout d'une mesure aux fins de la réalisation de l'objectif lié à l'obstacle (mesure 1.1.3).
1.2. Répondre aux besoins des personnes handicapées qui se présentent physiquement devant le Tribunal ou assistent à une audience virtuelle du Tribunal.	1.2.1. 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.	Nombre de documents fournis sur demande dans un format adapté.	Mesure réalisée. Aucune demande de documents adaptés n'a été reçue par la Régie.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026 et ajout d'une mesure aux fins de la réalisation de l'objectif lié à l'obstacle (mesure 1.2.2).

Obstacle 2

Manque de connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées **faisant partie de la clientèle** de la Régie dans l'accès aux services qui leur sont offerts.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
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 2024-2025 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.	Nombre de commentaires recensés en lien avec l'absence d'accommodements.	Mesure réalisée. Les sondages de satisfaction réalisés au cours de l'année 2024-2025 ne présentaient aucun commentaire en lien avec l'absence d'accommodements.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 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.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
3.1. Informier adéquatement les personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la Régie.	3.1.1. Promouvoir 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.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. Des textes traitant de l'inclusion et de l'accessibilité ont été diffusés dans l'intranet : mot du président présenté à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées (diffusé le 30 mai 2024); <i>Soyons des agents de changement!</i> (actualité portant sur l'accès aux documents et l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées, diffusée le 3 juin 2024); <i>Poursuite de la campagne « Entreprise inclusive, entreprise d'avenir » et engagements de la Régie</i> (actualité diffusée le 31 octobre 2024); <i>Les formats permettant d'adapter les documents offerts au public pour les personnes handicapées</i> (actualité diffusée le 21 mars 2025).	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 4

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
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 2024-2025</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.	Mesure réalisée. Le Plan d'action a été déposé et une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 21 juin 2024.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	4.1.2. Tenir une activité de sensibilisation destinée au personnel de la Régie dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	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.	Mesure réalisée. Le mot du président a lancé les activités de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) le 30 mai 2024. Une actualité portant sur le thème de l'année, « Ouvrons le dialogue », et traitant des sujets de l'accès aux documents et aux services pour les personnes handicapées et de l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées a été publiée le 3 juin 2024. Le logo à l'image de la SQPH a été intégré dans le site Web. Une nouvelle concernant la SQPH a aussi été publiée sur la page LinkedIn de la Régie.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	4.1.3. Publiciser la Journée internationale des personnes handicapées, qui a lieu chaque année en décembre.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet et ajout dans le site Web du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ.	Mesure réalisée. L'actualité <i>Journée internationale des personnes handicapées : « Un monde plus inclusif, j'embarque! »</i> a été diffusée le 3 décembre 2024 dans l'intranet pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées. Le logo à l'image de la Journée a été intégré dans le site Web le 2 décembre 2024. De plus, une publication sur la page LinkedIn de la Régie a annoncé le thème annuel.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 4 (suite)

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
4.1. Sensibiliser le personnel de la Régie aux problématiques vécues par les personnes handicapées et à leurs besoins.	4.1.4. Informar les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, au sujet du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025</i> de la Régie.	Nombre d'employés nouvellement embauchés ayant suivi le parcours d'accueil proposé sur la plateforme de formation Brio.	Mesure réalisée. Depuis février 2024, le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> est intégré à un nouveau parcours d'accueil sur la plateforme Brio, qui est consacrée à la formation et au développement professionnel. Au total, 32 employés, embauchés entre le 1 ^{er} avril 2024 et 31 mars 2025, ont effectué le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio. Le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> et le Comité d'intégration des personnes handicapées sont des sujets abordés lors de la présentation des services offerts au personnel.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	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.	Nombre de personnes ayant nouvellement bénéficié de l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> ou actualisé leurs connaissances à ce sujet.	Mesure réalisée. Le 3 décembre 2024, à l'occasion de la <i>Journée internationale des personnes handicapées</i> , une actualité diffusée dans l'intranet invitait l'ensemble du personnel de la Régie en contact avec la clientèle à suivre l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> . Le nombre de personnes ayant suivi la formation est de 19.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	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 d'une à deux actualités dans l'intranet.	Mesure réalisée. Une actualité portant sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ainsi que sur l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées a été diffusée dans l'intranet, le 3 juin 2024, à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 4 (suite)

Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
4.2. Sensibiliser le personnel de la Régie à l'importance de maintenir les couloirs suffisamment dégagés pour assurer une circulation sécuritaire.	4.2.1. 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.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. <i>L'actualité Participer à l'identification et à l'élimination des risques au travail : une obligation de tous les travailleurs! a été diffusée dans l'intranet le 20 décembre 2024.</i>	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 5

Non-conformité de certains postes et outils de travail.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
5.1. 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.	5.1.1. Faire la promotion de l'accompagnement offert par la Direction des services à la gestion, en collaboration avec le Comité de santé et sécurité au travail, en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail.	Diffusion de l'information à ce sujet à l'ensemble du personnel.	Mesure réalisée. À la suite d'une recommandation du Comité de santé et sécurité du travail de la Régie, des affiches ont été apposées en mai au bureau de Québec et en novembre à celui de Montréal. Par des informations visuelles claires et pratiques, ces affiches visent à guider les employés, dans l'aménagement ergonomique de leurs postes de travail, qu'ils soient en position assise ou debout, au bureau ou en télétravail.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 6

Risque d'une prise en compte insuffisante de l'accessibilité aux personnes handicapées dans le projet de réaménagement du bureau de Montréal de la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
6.1. Sensibiliser le personnel concerné quant à l'importance de tenir compte du critère d'accessibilité dans le projet de réaménagement du bureau de Montréal.	6.1.1. Diffuser l'information portant sur l'approvisionnement accessible.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet ou diffusion de l'information à ce sujet dans le cadre d'un comité de gestion ou de coordination.	Mesure réalisée. Une présentation sur l'approvisionnement accessible a été faite aux membres du comité de coordination du 10 mars 2025. De plus, un courriel à ce sujet a été envoyé aux gestionnaires le 25 mars 2025.	Reconduction de la mesure et modification de l'obstacle et de l'objectif dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 7

Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
7.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	7.1.1. 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 2024-2025, le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025</i> et le <i>Rapport annuel de gestion 2023-2024</i> de même que deux messages adressés aux titulaires dans le site Web ont été rendus accessibles.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	7.1.2. 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.	Liste des membres du personnel concerné ayant les connaissances à jour à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web.	Mesure réalisée. La webmestre de la Régie maintient ses connaissances à l'égard du standard sur l'accessibilité du Web à jour grâce à ses lectures sur le sujet et à sa participation aux échanges de la communauté des webmestres du gouvernement. Dans le cadre de son mandat de chargée du projet de la refonte du site Web, elle voit à l'application du gabarit gouvernemental répondant aux normes d'accessibilité Web.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 7 (suite)

Non-conformité en matière d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par la Régie dans son site Web.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
7.1. Respecter le standard sur l'accessibilité des sites Web adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008 2.0).	7.1.3. 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.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. L'actualité <i>Les formats permettant d'adapter les documents offerts au public pour les personnes handicapées</i> a été diffusée dans l'intranet le 21 mars 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 8

Difficulté à recruter, à intégrer et à maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
8.1. Informier et sensibiliser les gestionnaires quant à l'importance de recruter, d'intégrer et de maintenir les personnes handicapées dans l'effectif de la Régie et aux moyens mis à leur disposition pour inciter ces personnes à postuler aux postes de la Régie.	8.1.1. 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.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet et ajout dans le site Web du logo avec lien menant vers le site de l'OPHQ.	Mesure réalisée. L'actualité <i>Poursuite de la campagne « Entreprise inclusive, entreprise d'avenir » et engagements de la Régie</i> a été diffusée dans l'intranet le 31 octobre 2024. Le logo représentant le concept de la campagne et un lien menant vers le site de l'OPHQ ont aussi été intégrés dans le site Web le même jour.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	8.1.2. Publiciser la campagne de promotion des emplois au sein de la fonction publique auprès des personnes handicapées « Ici, vous n'êtes pas défini par un handicap. » dans l'intranet de la Régie.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. Une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 20 septembre 2024.	Non-reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	8.1.3. Promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) 2023-2028 auprès des gestionnaires.	Présentation du PAEE dans le cadre d'un comité de gestion ou de coordination et publication d'information sur le sujet dans la page LinkedIn de la Régie.	Mesure réalisée. Une présentation aux gestionnaires a été faite lors de la rencontre « Nouvelles RH » du 19 mars 2025.	Reconduction de la mesure révisée et modification de l'indicateur dans le Plan d'action 2025-2026 (mesure maintenant numérotée 8.1.2.).

Obstacle 9

Méconnaissance, par le personnel de la Régie, des mesures d'urgence prévues pour les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
9.1. Informar l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, les personnes handicapées de la procédure à suivre lors de situations d'urgence.	9.1.1. Publier une actualité dans l'intranet de la Régie pour faire connaître ou rappeler les mesures d'urgence.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Mesure réalisée. Le <i>Plan des mesures d'urgence</i> a été mis à jour le 27 février 2025 et une actualité à ce sujet a été diffusée dans l'intranet le 28 février 2025.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	9.1.2. Sensibiliser et informer les nouveaux employés quant aux mesures d'urgence, y compris celles prévues pour les personnes handicapées.	Nombre de personnes nouvellement employées qui ont suivi la formation et le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio.	Mesure réalisée. Depuis février 2024, le <i>Plan des mesures d'urgence</i> est intégré au nouveau parcours d'accueil sur la plateforme Brio. Au total, 15 personnes, embauchées entre le 1 ^{er} avril 2024 et 31 mars 2025, ont suivi la formation et le parcours d'accueil proposé sur la plateforme Brio.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.
	9.1.3. Installer des systèmes d'avertissement adaptés aux personnes handicapées dans les bureaux de Québec et de Montréal.	Mise en place des systèmes d'avertissement.	Mesure réalisée. Les personnes ayant besoin d'un système d'avertissement lors d'une situation d'urgence ont reçu un téléavertisseur leur permettant d'aviser les services d'urgence de l'immeuble en cas d'évacuation.	Non-reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 10

Méconnaissance de la clause d'impact sur les personnes handicapées au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
10.1. Sensibiliser le personnel qui élabore et révisé les lois, politiques, programmes et services aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont susceptibles d'être confrontées.	10.1.1. 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 24 juillet 2024.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 11

Méconnaissance de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
11.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées.	11.1.1. 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.	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 3 juin 2024, à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

Obstacle 11 (suite)

Méconnaissance de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* au sein du personnel de la Régie.

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2025	Commentaires ou suites à donner
11.1. Sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des personnes handicapées.	11.1.2. 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 ou à toute autre formation pertinente offerte par l'OPHQ.	Participation de 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 ou à toute autre formation pertinente.	Mesure réalisée. Bien qu'aucune formation portant sur l'élaboration du plan d'action n'ait été offerte par l'OPHQ en 2024-2025, la responsable de la coordination du Plan a actualisé ses connaissances sur le sujet en consultant le matériel pédagogique fourni lors de la dernière formation offerte par L'OPHQ. Elle a également suivi, pour une deuxième fois, l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'OPHQ, accessible sur la plateforme d'apprentissage Brio.	Reconduction de la mesure dans le Plan d'action 2025-2026.

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 – 2024-2025 :

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 2024-2025, 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 