

BILAN 2020-2021 ET MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION 2020-2023

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Adopté le 19 mai 2021 par le Comité de direction

*En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées
en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

Table des matières

Mise en contexte.....	1
Mission.....	1
Personnel.....	1
Participants et plaignants.....	2
Engagement.....	2
Coordonnatrice.....	2
Mesures établies et maintenues.....	2
Mise à jour du plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées.....	4
Bilan 2020-2021 du plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées.....	6
Plaintes et demandes d'accommodement.....	8
Adoption et diffusion.....	8

Mise en contexte

En vertu de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées¹ en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, les ministères et organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation de produire et de rendre public un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (PAPH). Ce plan énonce les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et décrit les mesures prises au cours de l'année qui se termine, ainsi que celles envisagées pour l'année qui débute.

En vertu de l'article 1.g) de la loi, une personne handicapée est définie comme suit : « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Conformément à cette obligation, la Régie de l'énergie présente son bilan 2020-2021 du plan d'action pluriannuel 2020-2023.

Mission

La Régie de l'énergie est un tribunal administratif de régulation économique qui encadre et surveille le secteur énergétique. Elle fixe, notamment, les tarifs et les conditions de services destinés aux consommateurs québécois d'électricité et de gaz naturel. Elle traite les plaintes des consommateurs de gaz naturel et d'électricité. Elle surveille les prix des produits pétroliers. Elle adopte et surveille l'application des normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité. Elle exerce ses fonctions de manière à assurer la conciliation de l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable des entreprises réglementées en favorisant la satisfaction des besoins énergétiques du Québec dans une perspective de développement durable.

Personnel

Au 31 mars 2021, la Régie de l'énergie comptait quatre-vingt-quatorze personnes soit dix régisseurs, quatre-vingt-un employés réguliers, deux employés occasionnels et un étudiant. Les principales activités de la Régie se déroulent à son bureau situé à Montréal.

¹ Conformément au paragraphe g de l'article 1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, chapitre E-20.1), une personne handicapée est une personne qui a « une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Participants et plaignants

Les participants à un dossier règlementaire étudié par la Régie ont la possibilité d'être entendus par une formation de régisseurs afin de faire valoir leur point de vue en autant qu'il soit admissible et pertinent. Par ailleurs, dans un souci constant d'amélioration de sa performance, la Régie poursuit son dialogue avec les participants à ses travaux, de même que ses réflexions en vue d'adopter les meilleures pratiques en matière de régulation économique.

En ce qui concerne le traitement de la plainte d'un consommateur insatisfait de la décision rendue par son distributeur d'énergie, la Régie peut tenir une rencontre de médiation visant la recherche d'une entente entre le distributeur et son client dans le litige qui les oppose ou traiter la plainte sur dossier par un régisseur en audience.

Engagement

La Régie s'engage à poursuivre les efforts pour réduire ou éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans son organisation et ses activités.

Coordonnatrice

La chef des Services aux personnes est nommée coordonnatrice des services aux personnes handicapées et ses coordonnées ont été transmises à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Mesures établies et maintenues

Les accès et aménagements prévus à la Place Victoria, pour les personnes à mobilité restreinte, sont les suivants :

Accès à l'immeuble

Une rampe spécialement aménagée est installée du côté de la rue Gauvin, à l'entrée principale de l'immeuble.

Accès au stationnement intérieur

Des espaces spacieux sont réservés pour les personnes à mobilité restreinte. En tout temps, l'assistance du préposé au stationnement à l'entrée peut être demandée.

Les espaces de travail aménagés par la Régie permettent la libre circulation pour les personnes à mobilité réduite.

De même, les espaces publics aménagés par la Régie pour la tenue des audiences sont faciles d'accès pour les personnes à mobilité réduite et des accommodements peuvent être faits, lorsqu'il y a une demande.

L'entente d'occupation convenue avec la Société québécoise des infrastructures (SQI) se termine en 2022. Lors de ses échanges avec la SQI en vue de la signature d'une nouvelle entente, la Régie a fait des demandes visant à occuper un espace conforme aux normes de conception sans obstacles.

MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION 2020-2023 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES²

Obstacles	Objectifs	Mesures envisagées	Indicateur	Responsable	Échéancier
Manque d'adéquation entre les besoins particuliers des personnes handicapées et les équipements et installations disponibles	Évaluer les besoins particuliers et avoir des pratiques en approvisionnement qui intègrent les besoins des personnes handicapées	Effectuer l'évaluation et procéder aux achats selon une approche inclusive	Le personnel et les participants à nos travaux bénéficient des outils adaptés à la suite de l'évaluation de leurs besoins	Direction de l'administration	En continu
Difficulté d'accès aux offres d'emplois de la Régie	Promouvoir les offres d'emplois auprès des personnes handicapées	Afficher nos offres d'emplois sur un site Internet destiné aux personnes handicapées	Tous les postes à combler sont affichés sur un site Internet destiné aux personnes handicapées	Direction de l'administration	En continu
Difficulté d'accès et de déplacement dans une partie des locaux (ascenseur non disponible)	Avoir des espaces conformes aux normes de conception sans obstacles	S'assurer que les espaces actuels sont conformes et apporter les ajustements nécessaires	Les adaptations pertinentes et réalistes sont effectuées	Direction de l'administration	31 mars 2021
Difficulté de déplacement vers les bureaux de la Régie	Offrir une alternative aux participants aux travaux de la Régie pour assister aux travaux de la Régie sans avoir à se déplacer	Déploiement d'une application de visioconférence et installation d'un système de visioconférence dans la salle d'audience	Une application de visioconférence est déployée et un système de visioconférence est installé dans la salle d'audience	Direction de l'administration	31 mars 2021
Difficulté potentielle d'accès et de déplacement dans les futurs locaux de la Régie à la suite du projet de réaménagement	Avoir des espaces conformes aux normes de conception sans obstacles	Inclure les normes de conception sans obstacles lors de l'appel d'offre visant à relocaliser les bureaux de la Régie	Les normes de conformité sont incluses dans l'élaboration des plans et devis des futurs locaux de la Régie, ainsi que dans l'appel d'offre	Direction de l'administration	31 mars 2023

² Révisé au cours de l'année 2020-2021.

Obstacles	Objectifs	Mesures envisagées	Indicateur	Responsable	Échéancier
Site Internet non adapté	Inclure les documents en format accessible lors de la refonte du site Internet de la Régie	Avoir un site Internet respectant les 3 standards sur l'accessibilité du Web adoptés par le Conseil du trésor pour les services de base	Les 3 standards sont respectés	Secrétariat	31 mars 2022
Document non disponible en format adapté sur le site Internet	Inclure les documents en format accessible lors de la refonte du site Internet de la Régie	Adapter les documents et formulaires utilisés pour les rendre accessibles aux personnes handicapées	Les formulaires et documents publiés par la Régie sont adaptés	Secrétariat	31 mars 2022
Mauvaise compréhension des besoins particuliers des personnes handicapées qui assistent aux audiences, se traduisant ainsi par des adaptations incomplètes	Améliorer notre connaissance des besoins des personnes handicapées	Organiser une formation pour les régisseurs répondant à la question « Comment accueillir et servir une personne handicapée en audience ? »	Une formation est suivie par les régisseurs	Direction de l'administration	31 mars 2023
Mauvaise connaissance des besoins particuliers des personnes handicapées se traduisant potentiellement par des mesures d'adaptations incomplètes	Améliorer notre connaissance des besoins des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel quant aux besoins des personnes handicapées à l'aide de matériaux promotionnels	Du matériel promotionnel est communiqué à tout le personnel	Directeur de l'administration	En continu
Mauvaise connaissance des besoins particuliers des personnes handicapées se traduisant potentiellement par l'identification d'obstacles et de mesures incomplètes	Améliorer notre connaissance des besoins des personnes handicapées	Retenir les services d'un consultant externe spécialisé dans les besoins des personnes handicapées afin d'évaluer la situation de la Régie et émettre des recommandations (révisé)	Un rapport et des recommandations sont déposés par un expert	Direction de l'administration	31 mars 2022

BILAN 2020-2021 DU PLAN D'ACTION 2020-2023 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2021
Manque d'adéquation entre les besoins particuliers des personnes handicapées et les équipements et installations disponibles	Évaluer les besoins particuliers et avoir des pratiques en approvisionnement qui intègrent les besoins des personnes handicapées	Effectuer l'évaluation et procéder aux achats selon une approche inclusive	Le personnel et les participants à nos travaux bénéficient des outils adaptés à la suite de l'évaluation de leurs besoins	Direction de l'administration	En continu	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - 100 % des parties prenantes internes et externes nécessitant des équipements particuliers en ont bénéficié - Le guide d'accompagnement sur l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées est consulté lorsque nécessaire lors des achats effectués par la Régie
Difficulté d'accès aux offres d'emploi de la Régie	Promouvoir les offres d'emploi auprès des personnes handicapées	Afficher nos offres d'emploi sur un site Internet destiné aux personnes handicapées	Tous les postes à combler sont affichés sur un site Internet destiné aux personnes handicapées	Direction de l'administration	En continu	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - 100 % des postes disponibles (9 postes) ont été affichés sur le site Internet du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH)
Difficulté d'accès et de déplacement dans une partie des locaux de la Régie (ascenseur non disponible)	Avoir des espaces conformes aux normes de conception sans obstacles	S'assurer que les espaces actuels sont conformes et apporter les ajustements nécessaires	Les adaptations pertinentes et réalistes sont effectuées	Direction de l'administration	31 mars 2021	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - La Régie s'est départie en juillet 2020 de la section de ses locaux qui n'était pas accessible pour les personnes à mobilité réduite

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2021
Difficulté de déplacement vers les bureaux de la Régie	Offrir une alternative aux participants aux travaux de la Régie pour assister aux travaux de la Régie sans avoir à se déplacer	Déploiement d'une application de visioconférence et installation d'un système de visioconférence dans la salle d'audience	Une application de visioconférence est déployée et un système de visioconférence est installé dans la salle d'audience	Direction de l'administration	31 mars 2021	<p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une application de visioconférence a été déployée et un système de visioconférence a été installé dans la salle d'audience afin de permettre à des gens qui ont des enjeux de déplacement de pouvoir assister aux travaux de la Régie sans avoir à se déplacer
Site Internet non adapté	Inclure les documents en format accessible lors de la refonte du site Internet de la Régie	Avoir un site Internet respectant les trois standards sur l'accessibilité du Web adoptés par le Conseil du trésor pour les services de base	Les 3 standards sont respectés	Secrétariat	31 mars 2021	<p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'appel de propositions réalisé en 20-21 pour la refonte du site Internet incluait des spécifications afin que les personnes handicapées visuelles puissent l'utiliser adéquatement, et ce, en respect des trois standards sur l'accessibilité du Web adoptés par le Conseil du trésor pour les services de base <p>En cours</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le fournisseur poursuit le développement du nouveau site Internet de la Régie en respect de ces standards

Plaintes et demandes d'accommodement

La Régie n'a reçu aucune plainte ou demande d'accommodement au cours de la dernière année.

Adoption et diffusion

Ce bilan du Plan d'action 2020-2023 a été adopté par le président de la Régie de l'énergie et est disponible sur les sites Internet et Intranet de la Régie.

Toute demande d'information concernant ce plan d'action pourra être adressée à :

Madame Kate Bouchard
Chef des Services aux personnes par intérim
Direction de l'administration
Téléphone : 514 873-2452
(sans frais) 1 888 873 2452
kate.bouchard@regie-energie.qc.ca