

Bilan 2019-2020  
Du Plan d'action 2017-2020  
à l'égard des personnes handicapées

Juin 2020

## **Table des matières**

Mise en contexte.....	3
Mission.....	3
Personnel.....	3
Participants et plaignants.....	3
Engagement.....	4
Coordonnateur.....	4
Mesures établies et maintenues.....	4
Objectifs et mesures prévues de 2017 à 2020.....	5
Bilan et mesures prises au cours de l'année 2019-2020.....	6
Plaintes et demandes d'accommodement.....	7
Adoption et diffusion.....	7

### **Mise en contexte**

L'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* prévoit que chaque ministère et organisme public employant au moins cinquante personnes produit un plan d'action l'adopte, et le rend public annuellement.

Ce plan présente le bilan des actions mises en place en 2019-2020.

### **Mission**

Organisme autonome et extrabudgétaire, la Régie de l'énergie est un tribunal de régulation économique qui encadre et surveille le secteur énergétique.

La Régie est un tribunal administratif de régulation économique qui encadre et surveille le secteur énergétique. La Régie fixe, notamment, les tarifs et les conditions de services destinés aux consommateurs québécois d'électricité.

La Régie examine les plaintes des consommateurs insatisfaits des décisions rendues par le transporteur d'électricité et par les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel, concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service.

La Régie adopte et surveille l'application des normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité et exerce un pouvoir de surveillance sur les prix des produits pétroliers et de la vapeur.

### **Personnel**

Au 31 mars 2020 la Régie de l'énergie comptait quatre-vingt-dix personnes soit dix régisseurs, soixante-dix-neuf employés réguliers et un employé occasionnel. Les principales activités de la Régie se déroulent à son bureau situé à Montréal. Les séances de conciliation et les audiences pour la clientèle de la Capitale-Nationale et des régions environnantes, se tiennent généralement à son bureau de Québec

### **Participants et plaignants**

Les participants à un dossier règlementaire étudié par la Régie ont la possibilité d'être entendus par la formation de régisseurs afin de faire valoir leurs prétentions en autant qu'elles soient admissibles et pertinentes. 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 conciliation 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.

## **Coordonnateur**

La chef des Services aux personnes est nommée coordonnatrice de 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 aménagement 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 pour l'accessibilité aux documents et leur diffusion.

L'entente d'occupation convenue avec la Société québécoise des infrastructures (SQI) se termine en septembre 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.

**Objectifs et mesures prévues pour 2017-2020**

<b>Obstacle</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéance</b>	<b>Indicateurs de résultats</b>
Pratique en approvisionnement	Effectuer les achats selon une approche inclusive à l'aide de services du CSPQ auprès de fournisseurs ou en appel d'offres, le cas échéant	Considérer l'achat ou la location de biens et de services accessibles aux personnes handicapées	Contrôle budgétaire et administratif	En continu	Achats effectués offrent les ajustements nécessaires pour convenir à l'ensemble des employés
Pratique en ressources humaines	Embauche de personnes handicapées	Afficher les postes de manière accessible aux personnes handicapées	Services aux personnes	En continu	Nombre de postes affichés de manière accessible aux personnes handicapées
Formulaires accessibles	Examiner les formulaires utilisés pour les rendre accessibles	Formation sur la création de formulaires adaptés	Secrétariat	31 mars 2020	Nombres de formulaires adaptés
Espace conforme aux normes de conception sans obstacles	Conformité avec les exigences de la Régie du bâtiment du Québec	Représentation auprès de la Société québécoise des infrastructures	Contrôle budgétaire et administratif	31 décembre 2020	Aménagement adéquat
Effectuer la refonte du site Web de la Régie incluant les documents en format accessible	Viser les trois standards sur l'accessibilité du Web adoptés par le Conseil du trésor pour les services de base	Lancer un appel d'offres pour retenir les services d'une firme pour le développement du site WEB	Secrétariat	31 mars 2020	Octroi d'un contrat pour réaliser la refonte

**Bilan des mesures prises au cours de l'année 2019-2020**

Priorités	Mesures	Responsable	Statut	Bilan 2019-2020
Pratique en approvisionnement	Effectuer les achats selon une approche inclusive à l'aide des services du CSPQ auprès de fournisseurs ou en appel d'offres, le cas échéant	Service du contrôle budgétaire et administratif	En continu	Le guide d'accompagnement sur l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées a été consulté lors des achats effectués par la Régie
Pratique en ressources humaines	Afficher les postes de manière accessible aux personnes handicapées	Services aux personnes	En continu	11 postes ont été affichés dans un service spécialisé de main d'œuvre.
Améliorer l'accessibilité aux informations sur le site Web de la Régie	Lancer un appel d'offres pour retenir les services d'un consultant	Secrétariat	Réalisé	Le consultant a produit un rapport le 31 mars 2019.
Formulaires accessibles	Examiner les formulaires utilisés pour les rendre accessibles	Secrétariat	Non réalisé	Autres priorités organisationnelles.

**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 plan d'action a été adopté par la présidente 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 Doris Gauthier  
Chef, Services aux personnes  
Téléphone : 514 873-2452, poste 244  
(sans frais) 1 888 873 2452  
doris.gauthier@regie-energie.qc.ca