# BILAN 2022-2023 ET PLAN D'ACTION 2023-2024

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

# RÉGIE DE L'ÉNERGIE

### Adopté le 4 mai 2023 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
Bilan 2022-2023 et Plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées	4
Plaintes et demandes d'accommodement	
Adoption et diffusion	8

#### Mise en contexte

En vertu de l'article 61.1 de la <u>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</u> (la Loi), 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 (la Régie) présente son bilan 2022-2023 et son plan d'action 2023-2024.

#### **Mission**

La Régie 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 entre l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable des entreprises règlementées en favorisant la satisfaction des besoins énergétiques du Québec dans une perspective de développement durable.

#### Personnel

Au 31 mars 2023, la Régie comptait quatre-vingt-treize personnes soit neuf régisseurs, quatre-vingt-trois employés réguliers et une personne salariée occasionnelle. Les principales activités de la Régie se déroulent à son bureau situé à Montréal.

#### Participants et plaignants

Les participants à un dossier règlementaire traité par la Régie ont la possibilité d'être entendus par une formation de régisseurs afin de faire valoir leur point de vue. 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 a trait au traitement d'une demande 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 ou par la tenue d'une 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

La Régie est locataire au 800 Square Victoria et le bail est conclu entre la Société québécoise des infrastructures (SQI) et le gestionnaire de la Place Victoria.

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.

## BILAN 2022-2023 ET PLAN D'ACTION 2023-2024 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
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 annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	Réalisé     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 annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	Réalisé  - 100 % des postes disponibles (11 postes) ont été affichés sur le site Internet du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).
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	S'assurer de la disponibilité d'une application de visioconférence et d'un système de visioconférence dans la salle d'audience et les salles de rencontres	Une application de visioconférence et un système de visioconférence sont disponibles dans la salle d'audience et les salles de rencontres	Direction de l'administration	En continu annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	Réalisé  - Depuis 2021, une application de visioconférence a été déployée et un système de visioconférence a été installé dans plusieurs salles de rencontres 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. La Régie s'assure en continu d'effectuer les travaux de maintenance nécessaires afin d'assurer le bon fonctionnement de ses activités en visioconférence et en mode hybride.
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 dans le projet de réaménagement des nouveaux locaux de la	Les normes de conformité sont incluses dans l'ensemble du projet de réaménagement des nouveaux locaux	Direction de l'administration	31 décembre 2023 (livraison des futurs locaux prévue à l'automne	Réalisé     Les normes sans obstacles standards sont intégrées dans le projet de réaménagement des locaux.

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
		Régie	(plans et devis, construction, aménagement des espaces, appels d'offres relatifs aux acquisitions, etc.)		2023)	- Les recommandations du rapport d'expert (Kyroul) déposé le 29 octobre 2021 visant l'évaluation de l'accessibilité aux locaux de la Régie sont prises en compte par la SQI et la Régie dans le projet de réaménagement des locaux.
Site Internet non adapté	Rendre accessible un site Internet adapté aux besoins des personnes handicapées	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 juillet 2023	Réalisé  Tous les contenus Web mis en ligne sur le nouveau site internet de la Régie qui sera disponible au mois de mai 2023 prennent en compte le Standard sur l'accessibilité des sites Web du Secrétariat du Conseil du trésor et les principes de rédaction Web simplifiés.  L'ensemble du site, de sa compréhension, de ses formulaires et autres ont été revus afin de favoriser cet accès, y compris:  des couleurs adaptées;  des icônes indiquant des liens hypertextes ou des documents téléchargeables;  une meilleure lisibilité;  un formulaire de plainte en ligne; et  l'accessibilité des enregistrement audio des audiences disponibles sur YouTube.  En cours  Une section spécifique dédiée aux personnes handicapées est actuellement en élaboration et sera intégrée au nouveau site Internet.  Deux stagiaires à la maîtrise en design d'interaction de l'Université Laval analysent le nouveau site Internet et formuleront des recommandations d'améliorations si requis.

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2023
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 juillet 2023	Réalisé  Tous les documents déposés sur le site internet de la Régie ont été revus afin qu'ils soient, sauf exception lorsqu'ils proviennent de l'externe, accessibles et indiquent, par une icône, s'ils sont téléchargeables. L'ensemble du site Internet, des documents qui s'y trouvent, de sa compréhension, de ses formulaires et autres ont été revus afin de favoriser cet accès, y compris :  des couleurs adaptées;  des icônes indiquant des liens hypertextes ou des documents téléchargeables;  une meilleure lisibilité; et  un formulaire de plainte en ligne facile d'accès et de compréhension.  En cours  Une section spécifique dédiée aux personnes handicapées est actuellement en élaboration et sera intégrée au nouveau site Internet.  Deux stagiaires à la maîtrise en design d'interaction de l'Université Laval analysent le nouveau site Internet et formuleront des recommandations d'améliorations si requis.
Mauvaise connaissance des besoins particuliers des personnes handicapées dans les différentes activités de la Régie	S'assurer que des représentants de toutes les directions de la Régie soient impliqués dans l'élaboration du bilan et du plan d'action	Consulter un représentant de chaque direction lors de l'élaboration du bilan et plan d'action	Des échanges à l'égard du bilan et du plan d'action ont lieu	Direction de l'administration	En continu annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	<ul> <li>Réalisé</li> <li>Le bilan 2021-2022 et plan d'action 2022-2023 est discuté et élaboré par le Comité de direction.</li> <li>Le suivi du Plan d'action 2022-2023 est effectué au Comité de direction et figure au tableau de bord administratif de la Régie. Les ajustements requis sont apportés en cours d'année.</li> </ul>

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 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	Consulter une personne handicapée membre du personnel lors de l'élaboration du bilan et du plan d'action	Une personne handicapée membre du personnel est consultée	Direction de l'administration	En continu annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	Réalisé  - Une personne membre du personnel répondant à la définition de personne handicapée en vertu de la loi a été consultée lors de l'élaboration du bilan 2021-2022 et lors de la mise à jour du plan d'action 2022-2023.
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	Le bilan et plan d'action est communiqué au personnel et a fait l'objet de discussions	Direction de l'administration	30 juin de chaque année	Réalisé  - Le bilan 2021-2022 et Plan d'action 2022-2023 ainsi que ses progrès en cours d'année sont diffusés auprès de tout le personnel et ont fait l'objet de discussions.
Mauvaise connaissance des besoins particuliers des personnes handicapées dans le cadre des processus de recrutement, d'accueil et de maintien à l'emploi se traduisant potentiellement par des mesures pouvant être améliorées	Améliorer notre connaissance des besoins des personnes handicapées	Offrir des formations sur l'intégration, l'accompagnement et le maintien en emploi des personnes handicapées	Une formation est suivie annuellement par au moins une conseillère en gestion des ressources humaines	Direction de l'administration	31 mars de chaque année	Réalisé  - Une conseillère en gestion des ressources humaines a assisté à une formation offerte par le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) et le Conseil du patronat du Québec.
Mesure d'adaptation aux situations particulières inadéquates à l'égard des personnes handicapées	S'assurer que des mesures adéquates sont mises en œuvre lors de situation particulière	Mettre à jour le plan d'évacuation en tenant compte des besoins particuliers des personnes handicapées	Le plan d'évacuation est mis à jour	Direction de l'administration	31 mars de chaque année	Réalisé     Le plan d'évacuation de l'immeuble qui prévoit des mesures pour les personnes à mobilité réduite est mis à jour. La Régie fournit la liste de ces gens au gestionnaire de l'immeuble.     Une mise à jour des personnes à mobilité réduite a été effectuée en consultant tout le personnel.
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	Discussion avec la conseillère de l'Office des personnes handicapées du Québec à la suite du dépôt de la lettre d'analyse du bilan et plan d'action	Une discussion est tenue entre la Régie et l'Office des personnes handicapées du Québec	Direction de l'administration	31 décembre de chaque année	Réalisé  - Une discussion entre la Régie et la conseillère de l'Office des personnes handicapées du Québec s'est tenue à l'automne 2022 à la suite de la réception de la lettre d'analyse du bilan 2021-2022 et du plan d'action 2022-2023.

#### Plaintes et demandes d'accommodement

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

#### Adoption et diffusion

Le bilan 2022-2023 et le plan d'action 2023-2024 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 Direction de l'administration Téléphone : 514 873-2452, poste 7201

(sans frais) 1 888 873 2452, poste 7201 kate.bouchard@regie-energie.gc.ca

