

BILAN 2023-2024 ET PLAN D'ACTION 2024-2025

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

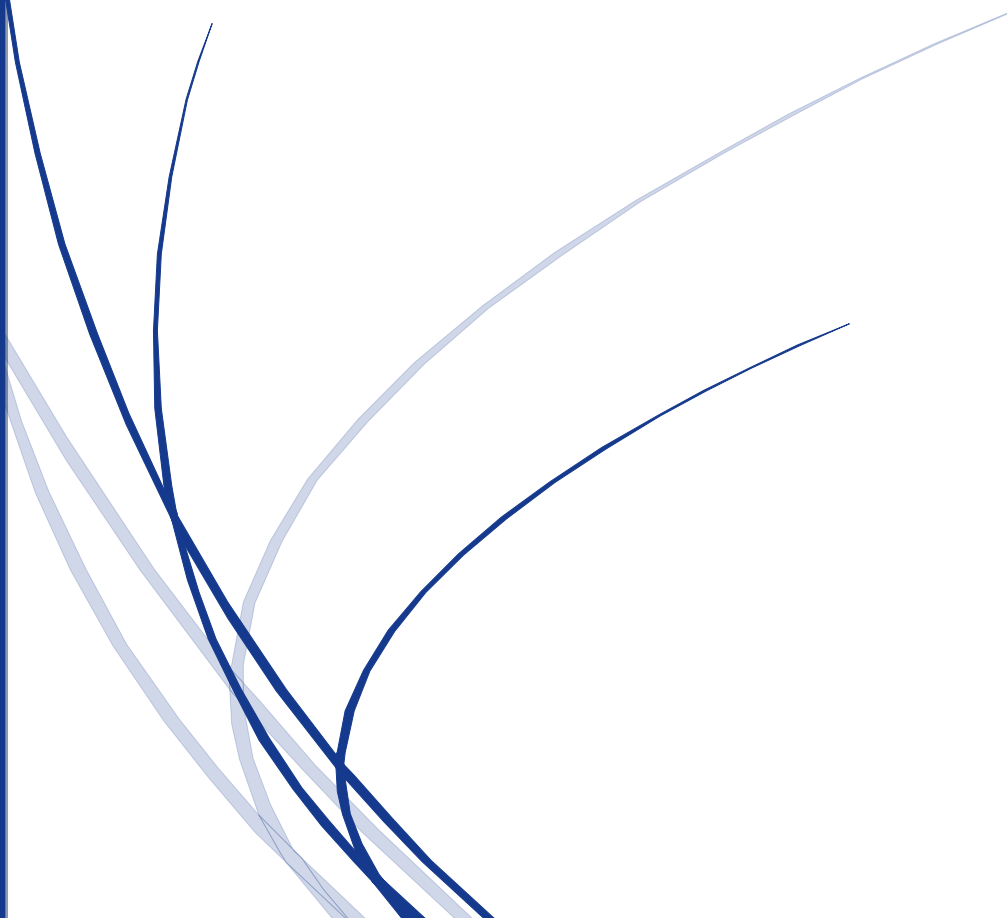
RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Adopté le 1^{er} mai 2024 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	9
Adoption et diffusion.....	9



Mise en contexte

En vertu de l'article 61.1 de la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#) (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 2023-2024 et son plan d'action 2024-2025.

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 réglementées en favorisant la satisfaction des besoins énergétiques du Québec dans une perspective de développement durable.

Personnel

Au 31 mars 2024, la Régie comptait quatre-vingt-dix personnes soit neuf régisseurs et quatre-vingt-un employés réguliers. 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 500 René-Lévesque Ouest et le bail est conclu entre la Société québécoise des infrastructures (SQI) et le gestionnaire immobilier Alfid.

Les accès et aménagements prévus au 500 René-Lévesque Ouest, pour les personnes à mobilité restreinte, sont les suivants :

Accès à l'immeuble

L'accès à l'immeuble peut se faire sans obstacle par la rue René-Lévesque Ouest.

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 2024
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 <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 annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - 100 % des postes disponibles (12 postes) ont été affichés sur le site Internet du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).
Difficulté d'accès lors du dépôt d'une candidature à une offre d'emploi et lors du processus de sélection	Faciliter le processus d'embauche des personnes handicapées	Offrir de l'assistance aux personnes handicapées ayant des besoins particuliers dans le cadre du processus de dépôt de candidature et de sélection	De l'assistance est offerte à toute personne handicapée qui en fait la demande dans le cadre du processus de dépôt de candidature et de sélection	Direction de l'administration	31 mars 2024 En continu annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - De l'assistance est offerte aux personnes handicapées dans le cadre du processus de dépôt de candidatures et de sélection. - Mention ajoutée sur le site Internet de la Régie en 2023-2024.
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 <ul style="list-style-type: none"> - En 2023-2024, la Régie a pris position à l'effet que la grande majorité de ses audiences seraient offerte en mode hybride afin, notamment, de faciliter la participation des gens qui ont des enjeux de déplacement de pouvoir assister aux travaux de la Régie sans avoir à se déplacer.

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2024
						<ul style="list-style-type: none"> - 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 Régie	Les normes de conformité sont incluses dans l'ensemble du projet de réaménagement des nouveaux locaux (plans et devis, construction, aménagement des espaces, appels d'offres relatifs aux acquisitions, etc.)	Direction de l'administration	31 décembre 2023	<p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les normes sans obstacles standards sont intégrées dans le projet de réaménagement des locaux et mises en œuvre lors des travaux de construction. - 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	Communications	31 mai 2023	<p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tous les contenus Web mis en ligne sur le nouveau site Internet de la Régie qui a été mis en production le 31 mai 2023 répondent aux Standards 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 : <ul style="list-style-type: none"> - des couleurs adaptées; - des icônes indiquant des liens hypertextes ou des documents téléchargeables; - une meilleure lisibilité;

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2024
						<ul style="list-style-type: none"> - un formulaire de plainte en ligne; et - l'accessibilité des enregistrement audio des audiences disponibles sur YouTube. - Une section spécifique dédiée aux personnes handicapées (section « Accessibilité ») est intégrée au nouveau site Internet mis en production le 31 mai 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	Communications	31 mai 2023	<p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tous les documents déposés sur le nouveau site Internet de la Régie qui a été mis en production le 31 mai 2023 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 : <ul style="list-style-type: none"> - 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.
Difficulté d'accès lors du dépôt et traitement d'une plainte	Faciliter le processus de dépôt et traitement d'une plainte pour les personnes handicapées	Offrir de l'assistance aux personnes handicapées ayant des besoins particuliers dans le cadre du processus de dépôt et de traitement d'une plainte	De l'assistance est offerte à toute personne handicapée qui en fait la demande dans le cadre du processus de dépôt et traitement d'une plainte	Secrétariat	31 mars 2024 En continu annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	<p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - De l'assistance est offerte aux personnes handicapées dans le cadre du processus de dépôt et traitement d'une plainte. <p>Mention ajoutée sur le site Internet de la Régie en 2023-2024.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2024
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	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - Le bilan 2022-2023 et plan d'action 2023-2024 est discuté et élaboré par le Comité de direction. - Le suivi du Plan d'action 2023-2024 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. - La lettre de rétroaction de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le bilan 2022-2023 et le plan d'action 2023-2024 sont déposés au CODIR et des discussions ont eu lieu sur les bons coups et les pistes d'amélioration.
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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 2022-2023 et du plan d'action 2023-2024.
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	Des activités de sensibilisation et de formation sont déployées auprès de tout le personnel	Direction de l'administration	En continu annuellement et bilan au 31 mars de chaque année	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - La Régie a fait la promotion de la semaine des personnes handicapées du 1^{er} au 7 juin 2023 ainsi que de la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2023 sur son Intranet ainsi que sur sa page LinkedIn. - La Régie a invité tout son le personnel à effectuer l'autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées ». - La campagne de sensibilisation et d'information sur l'emploi des personnes handicapées a été visualisée par l'équipe des Services aux personnes. - Le bilan 2022-2023 et Plan d'action 2023-2024 ainsi que ses progrès en cours d'année sont diffusés auprès de tout le personnel et ont fait

Obstacles	Objectifs	Mesures prises	Indicateur	Responsable	Échéancier	Bilan au 31 mars 2024
						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 un conseiller ou une conseillère en gestion des ressources humaines	Direction de l'administration	31 mars de chaque année	Réalisé - 3 membres du personnel œuvrant en gestion des ressources humaines ont 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 à la suite d'un appel à 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'été 2023 à la suite de la réception de la lettre d'analyse du bilan 2022-2023 et du plan d'action 2023-2024.

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 2023-2024 et le plan d'action 2024-2025 a été adopté par la présidente par intérim 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.qc.ca