

PLAN D'ACTION 2023-2025 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

BILAN DES RÉALISATIONS 2023-2024



Cette publication a été préparée par l'Office de la protection du consommateur.
Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office au opc.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2024

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans autorisation écrite.

TABLE DES MATIÈRES

<u>INTRODUCTION</u>	<u>4</u>
---------------------	----------

<u>BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024</u>	<u>5</u>
---	----------

Mesures de promotion	5
Mesure d'accessibilité aux services offerts.....	5
Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi.....	6
Mesure d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations.....	6
Mesure d'accessibilité à l'information et aux documents.....	7
Mesure d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile.....	7
Mesure d'approvisionnement en biens et en services accessibles.....	7

<u>MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION</u>	<u>8</u>
-------------------------------------	----------

Mesures de promotion	8
Mesures d'accessibilité aux services offerts.....	8
Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi.....	9
Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents.....	10
Mesure d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile.....	10
Mesure d'adaptation lors de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.....	10

<u>REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE</u>	<u>11</u>
---	-----------

<u>ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN</u>	<u>11</u>
---------------------------------------	-----------

INTRODUCTION

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* (L.R.Q., c. E-20.1), les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation de produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

L'Office de la protection du consommateur, qui a opté pour un plan d'action pluriannuel lui permettant de planifier ses mesures sur plus d'une année, répond à cette exigence en présentant son bilan 2023-2024.

Ce bilan présente l'état de réalisation des mesures prises au cours de la période de référence, la reddition de comptes gouvernementale quant aux plaintes traitées qui concernent l'accès aux documents et aux services offerts au public de même qu'une mise à jour des mesures planifiées pour la prochaine année.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024

Le présent bilan couvre la première année du Plan d'action 2023-2025 à l'égard des personnes handicapées de l'Office, soit la période s'étendant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Afin de rendre compte des actions mises en œuvre au cours de la période de référence, les tableaux présentent l'état de réalisation pour chacune des mesures.

Mesures de promotion

Obstacle : Méconnaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024
Connaître les obstacles vécus par les personnes handicapées afin d'assurer une meilleure prise en compte de leurs besoins	Diffuser le compte rendu des consultations auprès des personnes handicapées employées par l'Office sous forme d'entretien	Publication dans l'intranet	Réalisée Diffusion du témoignage d'un employé dans l'intranet
Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées	Organiser des activités de sensibilisation à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées	Réalisée Diffusion d'une actualité dans l'intranet pour souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées Diffusion d'une actualité dans l'intranet pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées
	Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées et les bilans auprès du personnel	Dates de diffusion	Réalisée Diffusion d'une actualité dans l'intranet lors de l'adoption du plan le 7 février 2024

Mesure d'accessibilité aux services offerts

Obstacle : Services de première ligne parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024
Adapter les services de l'Office aux besoins des personnes handicapées	Offrir un soutien supplémentaire aux consommateurs présentant des besoins particuliers dans le cadre du traitement de leur dossier	Nombre de consommateurs ayant bénéficié d'un soutien supplémentaire	En continu 1 012 en 2023-2024

Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi

Obstacle : Difficultés à intégrer et à maintenir en emploi les personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024
Soutenir les gestionnaires dans l'accueil et l'intégration des personnes handicapées	Prévoir, avec les gestionnaires concernés, les modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée	Nombre de démarches d'accompagnement	En continu Aucune démarche d'accompagnement nécessaire
Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	Veiller au maintien de la cible gouvernementale de représentativité	Taux de représentativité des personnes handicapées	En continu 2,4 %

Obstacle : Espaces et postes de travail inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées de l'Office

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024
S'assurer que les personnes handicapées ont accès à des espaces et postes de travail adaptés à leurs besoins	Adapter l'espace de travail des personnes handicapées, et ce, dès leur accueil	Nombre de travaux d'adaptation effectués	En continu Adaptation de deux postes de travail

Mesure d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations

Obstacle : L'aménagement de certains bâtiments où sont situés les bureaux de l'Office restreint l'accès aux personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024
Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de l'Office	Ajouter des informations sur l'accessibilité des bureaux dans la carte interactive disponible sur le site Web de l'Office	Présence des informations sur l'accessibilité	En cours de réalisation

Mesure d'accessibilité à l'information et aux documents

Obstacle : Manque d'accessibilité de certains contenus diffusés par l'Office

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024
Améliorer l'accessibilité de l'information diffusée par l'Office	Prendre en compte les bonnes pratiques d'accessibilité Web lors de tout ajout de contenu ou de fonctionnalités dans le site Web de l'Office	Standard sur l'accessibilité des sites Web respecté	En continu Standard sur l'accessibilité des sites Web respecté

Mesure d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile

Obstacle : Plan des mesures d'urgence non adapté au mode de prestation de travail hybride

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024
Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des mesures d'urgence	Mettre à jour les plans d'évacuation pour tenir compte de la réalité du mode de travail hybride	Plans d'évacuation personnalisés à jour	Partiellement réalisée Sujet discuté avec le Comité de santé et de sécurité. Les plans seront mis à jour dès l'adoption d'une orientation gouvernementale en la matière.

Mesure d'approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacle : Méconnaissance de l'obligation de tenir compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les processus d'approvisionnement

Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2024
Sensibiliser les gestionnaires aux exigences de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> lors de l'achat ou de la location de biens et services	Rendre disponible le guide <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées</i> dans la section « Ressources spécifiques aux gestionnaires » de l'intranet	Dépôt du document	Réalisée

MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION

La présente mise à jour concerne la deuxième année du Plan d'action 2023-2025 à l'égard des personnes handicapées de l'Office, soit la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

La mise à jour permet de s'assurer que les mesures prévues pour l'année à venir sont toujours pertinentes et de reconduire les mesures prévues l'année précédente qui n'ont pu être réalisées.

Mesures de promotion

Obstacle : Méconnaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées	Organiser des activités de sensibilisation à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées	Direction des communications et de la planification (DCP)	Annuellement
	Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées et les bilans auprès du personnel	Dates de diffusion	DCP	Au moment de la parution

Mesures d'accessibilité aux services offerts

Obstacle : Services de première ligne parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Adapter les services de l'Office aux besoins des personnes handicapées	Offrir un soutien supplémentaire aux consommateurs présentant des besoins particuliers dans le cadre du traitement de leur dossier	Nombre de consommateurs ayant bénéficié d'un soutien supplémentaire	Direction des services aux consommateurs (DSC)	En continu
Développer les connaissances du personnel en contact direct avec le public sur les meilleures pratiques à adopter afin de mieux accueillir les personnes handicapées	Diffuser l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> auprès du personnel de la Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	Date de diffusion de l'autoformation	DSC	31 mars 2025

Obstacle : Services en ligne pas tous accessibles et adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
S'assurer que la plateforme Parle consommation répond aux standards sur l'accessibilité du Web	Réaliser une évaluation de la conformité de la nouvelle version de Parle consommation pour repérer et corriger des lacunes en accessibilité	Évaluation réalisée et lacunes corrigées	Direction des ressources informationnelles (DRI), DCP	31 mars 2025
Respecter les principes d'accessibilité lors du développement de services en ligne	Adopter un processus de validation des principes d'accessibilité favorisant le respect des bonnes pratiques d'accessibilité Web lors du travail de développement	Date d'adoption	DRI, DCP	30 septembre 2024
	Appliquer le processus de validation lors du développement de nouveaux services ou de nouvelles fonctionnalités	Pourcentage des projets pour lesquels le processus est appliqué	DRI	31 mars 2025

Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi

Obstacle : Difficultés à intégrer et à maintenir en emploi les personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Soutenir les gestionnaires dans l'accueil et l'intégration des personnes handicapées	Prévoir, avec les gestionnaires concernés, les modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée	Nombre de démarches d'accompagnement	Direction des services administratifs (DSA)	En continu
Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	Veiller au maintien de la cible gouvernementale de représentativité	Taux de représentativité des personnes handicapées	DSA	En continu

Obstacle : Espaces et postes de travail inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées de l'Office

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
S'assurer que les personnes handicapées ont accès à des espaces et postes de travail adaptés à leurs besoins	Adapter l'espace de travail des personnes handicapées, et ce, dès leur accueil	Nombre de travaux d'adaptation effectués	DSA	En continu

Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents

Obstacle : Manque d'accessibilité de certains contenus diffusés par l'Office

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Améliorer l'adaptation des publications et des documents de l'Office	Sensibiliser le personnel appelé à collaborer à la rédaction des documents à l'importance d'utiliser un style d'écriture simple et adapté au lectorat	Date de la formation Nombre de participants	DCP, DSC, Direction des affaires juridiques	31 mars 2025
Améliorer l'accessibilité de l'information diffusée par l'Office	Prendre en compte les bonnes pratiques d'accessibilité Web lors de tout ajout de contenu ou de fonctionnalités dans le site Web de l'Office	Standard sur l'accessibilité des sites Web respecté	DCP	En continu

Mesure d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile

Obstacle : Plan des mesures d'urgence non adapté au mode de prestation de travail hybride

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des mesures d'urgence	Mettre à jour les plans d'évacuation pour tenir compte de la réalité du mode de travail hybride	Plans d'évacuation personnalisés à jour	DSA	Annuellement

Mesure d'adaptation lors de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées

Obstacle : Méconnaissance de la clause d'impact sur les personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Sensibiliser les personnes responsables de l'élaboration et de la révision des lois et règlements à l'existence de la clause d'impact sur les personnes handicapées	Faire connaître au personnel concerné le <i>Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées</i> publié par l'Office des personnes handicapées du Québec	Actualité et outils existants diffusés dans l'intranet	DCP	31 mars 2025

REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a pour but de mettre en place, au sein de l'administration publique, toutes les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

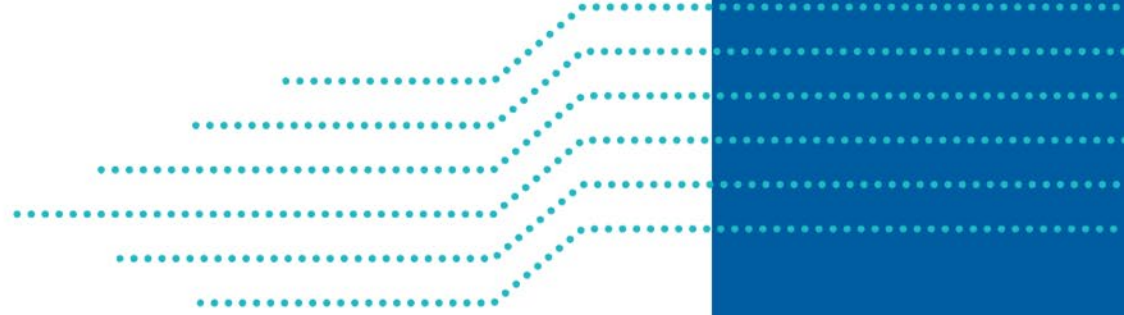
En vertu de cette politique, les ministères et les organismes doivent rendre compte, dans leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées ou dans le bilan annuel de ce plan, du nombre de plaintes reçues relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public. Ils doivent également faire état des mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ces documents et à ces services.

À l'Office, entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, aucune plainte relative à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées n'a été reçue.

En outre, l'Office offre, à la demande, des mesures d'accommodement afin d'assurer un service de qualité et l'accès aux documents. Au cours de la période concernée, aucune demande d'accommodement n'a toutefois été formulée.

ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN

Le présent bilan a été adopté par le président de l'Office de la protection du consommateur le 15 août 2024. Le document est accessible dans le site Web de l'Office ainsi que dans celui de l'Office des personnes handicapées du Québec.



**Office
de la protection
du consommateur**

Québec 