

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

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022



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

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2022

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

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

TABLE DES MATIÈRES

<u>INTRODUCTION</u>	<u>4</u>
<u>BILAN DES MESURES REALISÉES EN 2021-2022</u>	<u>5</u>
<u>MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION</u>	<u>7</u>
<u>REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE</u>	<u>10</u>
<u>ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN</u>	<u>10</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.

En optant pour un plan d'action pluriannuel, lui permettant de planifier ses mesures sur plus d'une année, l'Office de la protection du consommateur répond à cette exigence en présentant son bilan 2021-2022.

Ce dernier 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 2021-2022

Mesures liées aux services à la population

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022
Manque d'accessibilité de certains contenus diffusés dans le site Web de l'Office	Améliorer le niveau de conformité du site Web aux standards sur l'accessibilité du Web	Réalisation d'évaluations de la conformité du site Web pour repérer et corriger des lacunes en accessibilité du site Web	Nombre d'évaluations réalisées et nombre de lacunes corrigées	Reportée en 2022-2023 En raison d'importants travaux dans le site Web, l'évaluation a été reportée pour tenir compte des nouveautés à venir
Services de première ligne parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Adapter les services de l'Office aux besoins des personnes handicapées	Soutien supplémentaire offert aux consommateurs présentant des besoins particuliers dans le cadre du traitement de leur dossier	Nombre de consommateurs ayant bénéficié d'un soutien supplémentaire	Réalisée en continu 528 en 2021-2022
	Développer les connaissances du personnel en contact direct avec le public sur les meilleures pratiques à adopter afin de mieux accueillir les personnes handicapées	Diffusion de 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	Réalisée Autoformation diffusée le 14 février 2022
	Informer le public des mesures en place pour adapter les services aux personnes handicapées	Ajout d'une mention portant sur l'adaptation des services offerts dans la Déclaration de services aux citoyens (DSC)	Ajout de la mention lors de la révision de la DSC	En cours de réalisation La DSC révisée entrera en vigueur le 31 mars 2023

Mesures liées au rôle de gestionnaire d'un organisme public

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022
Méconnaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées	Tenue d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées	Réalisée Une actualité soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées diffusée sur l'intranet Une actualité soulignant la Journée internationale des personnes handicapées diffusée sur l'intranet
		Diffusion du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et des bilans auprès du personnel	Diffusion d'une actualité dans l'intranet	Réalisée Actualité publiée sur l'intranet lors de l'adoption du plan
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	Soutenir les gestionnaires dans l'accueil et l'intégration des personnes handicapées	Prévision des modalités d'intégration avec les gestionnaires concernés, lors de l'embauche d'une personne handicapée	Nombre de démarches d'accompagnement	Réalisée en continu Aucune démarche d'accompagnement nécessaire en 2021-2022
	Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	Contribution à l'atteinte de la cible gouvernementale de représentativité de 2 % de l'effectif régulier pour les personnes handicapées	Taux de représentativité des personnes handicapées	Réalisée en continu 2,4 %
Espaces et postes de travail inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées de l'Office	S'assurer que les employés handicapés aient accès à des espaces et postes de travail adaptés à leurs besoins	Adaptation de l'espace de travail des personnes handicapées, et ce, dès leur accueil	Nombre de travaux d'adaptation effectués	Réalisée en continu Aucune adaptation nécessaire en 2021-2022
		Sensibiliser les responsables des achats à l'approvisionnement accessible	Diffusion du guide d'accompagnement <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées</i>	Informations transmises et sensibilisation réalisée
	Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des mesures d'urgence	Mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés handicapés	Plans d'évacuation personnalisés à jour	Réalisée en continu Tous les plans d'évacuation sont à jour

MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION

Mesures liées à la mission générale

Obstacle : Manque d'information destinée aux personnes handicapées sur la consommation

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Informers les personnes handicapées au sujet de la consommation et du contenu des lois de l'Office	Tenue de séances d'information sur la consommation auprès de groupes de personnes handicapées	Nombre de séances	Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative (DSCSA)	31 mars 2023
	Remise d'outils de communication lors des séances d'information	Outils distribués	DSCSA, Direction des communications et de la planification (DCP)	31 mars 2023

Obstacle : Accès à la justice parfois complexe pour les personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Favoriser l'accès et l'utilisation des services alternatifs de résolution de litiges pour les personnes handicapées	Prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées lors des travaux d'amélioration de la plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (Parle consommation)	Réalisation d'un rapport de conformité et correction des lacunes	Service de la médiation en ligne, Direction des ressources informationnelles (DRI), DCP	31 mars 2023

Mesures liées aux services à la population

Obstacle : Manque d'accessibilité de certains contenus diffusés dans le site Web de l'Office

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Améliorer l'adaptation des publications et des documents de l'Office	Sensibilisation du personnel appelé à collaborer à la rédaction des documents à l'importance d'utiliser un style d'écriture simple, vulgarisé et adapté au lectorat	Date de la formation Nombre de participants	DCP, Direction des affaires juridiques (DAJ)	31 mars 2023
Améliorer le niveau de conformité du site Web aux standards sur l'accessibilité du Web	Réalisation d'évaluations de la conformité du site Web pour repérer et corriger des lacunes en accessibilité du site Web	Nombre d'évaluations réalisées et nombre de lacunes corrigées	DCP	31 mars 2023 (mesure reportée)

Obstacle : Manque de connaissance du personnel sur l'accessibilité des documents et des sites Web

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Sensibiliser le personnel concerné au sujet des difficultés rencontrées par les personnes handicapées lorsqu'elles naviguent dans les sites Web	Tenue d'une démonstration sur l'utilisation de logiciels d'assistance et de lecteurs d'écran, en partenariat avec une organisation du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées	Date de la démonstration	DCP, DRI	31 mars 2023

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	Soutien supplémentaire offert aux consommateurs présentant des besoins particuliers dans le cadre du traitement de leur dossier	Nombre de consommateurs ayant bénéficié d'un soutien supplémentaire	DSCSA	En continu (mesure reconduite)
Informier le public des mesures en place pour adapter les services aux personnes handicapées	Ajout d'une mention portant sur l'adaptation des services offerts dans la Déclaration de services aux citoyens (DSC)	Ajout de la mention lors de la révision de la DSC	DCP	31 mars 2023 (mesure reportée)
Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de l'Office	Prise en charge des demandes d'amélioration concernant l'accessibilité aux immeubles	Nombre de demandes reçues, traitées et résolues	Direction des services administratifs (DSA)	En continu (nouvelle mesure)

Mesures liées au rôle de gestionnaire d'un organisme public

Obstacle : Méconnaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Connaître les obstacles vécus par les personnes handicapées afin d'assurer une meilleure prise en compte de leurs besoins	Consultation des personnes handicapées employées par l'Office à propos des difficultés vécues ainsi que des mesures qui pourraient être déployées	Réalisation d'une consultation	DSA	31 mars 2023
Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées	Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées	DCP	Annuellement (mesure reconduite)

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
	Diffusion du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et des bilans auprès du personnel	Diffusion d'une actualité dans l'intranet	DCP	Au moment de la parution (mesure reconduite)

Obstacle : Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Soutenir les gestionnaires dans l'accueil et l'intégration des personnes handicapées	Prévision des modalités d'intégration avec les gestionnaires concernés, lors de l'embauche d'une personne handicapée	Nombre de démarches d'accompagnement	DSA	En continu (mesure reconduite)
Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	Contribution à l'atteinte de la cible gouvernementale de représentativité de 2 % de l'effectif régulier pour les personnes handicapées	Taux de représentativité des personnes handicapées	DSA	En continu (mesure reconduite)

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 employés handicapés aient accès à des espaces et postes de travail adaptés à leurs besoins	Adaptation de l'espace de travail des personnes handicapées, et ce, dès leur accueil	Nombre de travaux d'adaptation effectués	DSA	En continu (mesure reconduite)
Sensibiliser les responsables des achats à l'approvisionnement accessible	Diffusion du guide d'accompagnement <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées</i>	Informations transmises et sensibilisation réalisée	DSA	Annuellement (mesure reconduite)
Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des mesures d'urgence	Mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés handicapés	Plans d'évacuation personnalisés à jour	DSA	Annuellement (mesure reconduite)

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.

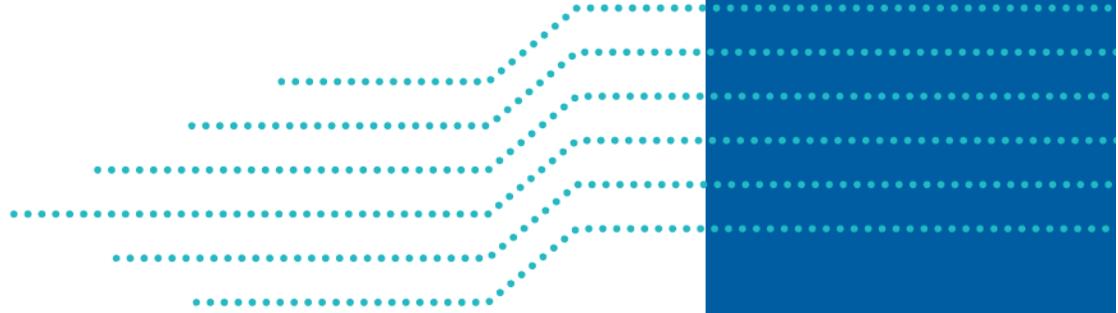
En vertu de cette politique, les ministères et les organismes doivent rendre compte, dans leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées ou dans le bilan annuel de ce plan, du nombre de plaintes reçues relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public. Ils doivent également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

Ainsi, entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, aucune plainte relative à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées n'a été reçue et traitée.

En outre, l'Office offre, à la demande, des mesures d'accommodement afin d'assurer un service de qualité et un 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 2021-2022 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2023 a été adopté par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 1^{er} décembre 2022. Le document est accessible sur le site Internet de l'Office ainsi que sur celui de l'Office des personnes handicapées du Québec.



**Office
de la protection
du consommateur**

Québec 