

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2021

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

ADOPTÉ LE 25 FÉVRIER 2020, PAR LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE DE LA  
PROTECTION DU CONSOMMATEUR

EN VERTU DE LA *LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE  
DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE*

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 [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca).

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2020  
ISBN 978-2-550-86299-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020  
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

<b>1</b>	<b>Portrait de l'Office de la protection du consommateur .....</b>	<b>4</b>
1.1	Ressources et installations .....	4
1.2	Mission .....	4
1.3	Secteurs d'activité .....	5
<b>2</b>	<b>Groupe de travail responsable du plan d'action.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Obstacles et mesures planifiées.....</b>	<b>6</b>
3.1	Mesures liées à la mission générale de l'organisation .....	7
3.2	Mesures liées aux services à la population .....	7
3.3	Mesures liées au rôle de gestionnaire d'une organisation publique .....	8
<b>4</b>	<b>Bilan des mesures réalisées .....</b>	<b>10</b>
4.1	Mesures liées à la mission et aux services offerts à la population .....	10
4.2	Mesures posées en tant que gestionnaire d'organisme public.....	12
<b>5</b>	<b>Reddition de comptes.....</b>	<b>14</b>
	<b>Rappel des acronymes .....</b>	<b>14</b>

# 1

## Portrait de l'Office de la protection du consommateur

---

### 1.1 Ressources et installations

En date du 31 mars 2019, l'Office comptait 130 employés réguliers et occasionnels répartis sur le territoire québécois.

L'Office dispose de 2 bureaux administratifs, situés à Québec et à Montréal, et compte 11 bureaux régionaux, situés à Gaspé, Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Saint-Jérôme, Sept-Îles, Sherbrooke et Trois-Rivières.

### 1.2 Mission

L'Office de la protection du consommateur est un organisme du gouvernement du Québec créé en 1971. Sa mission se définit comme suit :

L'Office est chargé de protéger les consommateurs québécois. Pour ce faire, il surveille l'application des lois sous sa responsabilité et soutient le législateur dans l'adaptation de celles-ci. De plus, l'Office informe les citoyens, fait la promotion de leurs droits comme consommateurs et favorise la concertation entre les acteurs du marché de la consommation.

L'organisme a le mandat de faire appliquer quatre lois sous sa responsabilité :

- la Loi sur la protection du consommateur;
- la Loi sur le recouvrement de certaines créances;
- la Loi sur les agents de voyages;
- la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

### 1.3 Secteurs d'activité

L'information qui suit donne un aperçu des services offerts par l'Office durant une année afin de s'acquitter de son mandat.

#### **Surveillance auprès des commerçants :**

- environ 3 000 activités de surveillance menées à terme;
- environ 200 poursuites pénales déposées et des amendes imposées pour un montant total de 1 000 000 \$.

#### **Délivrance de certificats et de permis :**

- plus de 9 000 permis<sup>1</sup> et de 12 000 certificats<sup>2</sup> délivrés.

#### **Traitement de cas relatifs au domaine de la consommation :**

- près de 150 000 cas traités;
- environ 30 000 trousseaux d'information envoyés à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant.

#### **Traitement des plaintes des consommateurs :**

- environ 30 000 plaintes traitées.

#### **Information collective :**

- près de 2 000 000 de visites dans le site Web de l'Office;
- plus de 16 000 abonnés à la page Facebook et plus de 6 500 abonnés au compte Twitter de l'Office;
- environ 1 000 activités de relations de presse réalisées;
- environ 100 activités d'information tenues auprès de différents groupes.

#### **Indemnisation des consommateurs dans certains secteurs d'activités commerciales :**

- environ 1 000 consommateurs indemnisés annuellement par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et par les cautionnements que fournissent les commerçants qui ont un permis de l'Office.

---

1. Un permis de l'Office est obligatoire pour les agents de voyages, les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers, les commerçants itinérants, les prêteurs d'argent, les commerçants qui concluent un contrat de crédit à coût élevé, les agents de recouvrement, les commerçants de service de règlement de dettes, les commerçants qui exploitent un studio de santé et les commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette.

2. Un certificat de l'Office est obligatoire pour les conseillers en voyages et les représentants d'agent de recouvrement.

## 2 Groupe de travail responsable du plan d'action

---

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué :

- d'un représentant de la Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative;
- d'un représentant de la Direction des services administratifs;
- d'un représentant de la Direction des communications et de la planification, qui coordonne les travaux.

Les membres du groupe se voient confier les responsabilités suivantes :

- identifier les obstacles dans leur secteur d'activité respectif et proposer des mesures pour les réduire;
- assurer la mise en œuvre des mesures relevant de leur direction;
- veiller à la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les activités de leur direction;
- effectuer le bilan de l'état de réalisation des mesures relevant de leur direction.

## 3 Obstacles et mesures planifiées

---

Le tableau suivant présente le plan d'action 2019-2021 de l'Office à l'égard des personnes handicapées. Y sont identifiés les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions ainsi que les mesures envisagées dans le but de réduire ces obstacles. Celles-ci sont divisées en trois volets : les mesures liées à la mission de l'Office, les mesures liées aux services à la population et celles qu'il pose en tant que gestionnaire d'organisme public.

### 3.1 Mesures liées à la mission générale de l'organisation

#### Information et éducation

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Manque d'information destinée aux personnes handicapées sur la consommation	Informer les personnes handicapées au sujet de la consommation et du contenu des lois de l'Office	1. Tenue de séances d'information sur la consommation auprès de groupes de personnes handicapées	Nombre de séances	DSCSA	31 mars 2021
		2. Remise d'outils de communication lors des séances d'information	Outils distribués	DSCSA – DCP	31 mars 2021
Manque d'accessibilité aux personnes handicapées à certains commerces	Sensibiliser les commerçants à l'importance de tenir compte des particularités des personnes handicapées et de leurs besoins dans l'aménagement des lieux	3. Diffusion d'information lors du Comité consultatif sur le commerce de détail	Information diffusée	Présidence	31 mars 2021

### 3.2 Mesures liées aux services à la population

#### Accès aux documents et aux services

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Difficulté, pour les personnes handicapées, à avoir accès à l'information contenue dans le site Web de l'Office	Améliorer l'adaptation des publications et des documents de l'Office	4. 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	Formation donnée Nombre de participants	DCP – DAJ – DSCSA	31 mars 2021
		5. Poursuite de l'application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux pour les personnes handicapées	Pourcentage des pages créées ou mises à jour conformes aux standards	DCP	En continu

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Manque de connaissance du personnel sur l'accessibilité des documents et des sites Web	Sensibiliser le personnel concerné au sujet des difficultés rencontrées par les personnes handicapées lorsqu'elles naviguent dans les sites Web	6. 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 2021
Services de première ligne parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Adapter les services de l'Office aux besoins des personnes handicapées	7. 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

### 3.3 Mesures liées au rôle de gestionnaire d'une organisation publique

#### Sensibilisation du personnel

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Méconnaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées	8. Tenue d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées	DCP	Juin de chaque année
		9. Tenue d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées	DCP	Décembre de chaque année
Méconnaissance des actions favorisant l'intégration des personnes handicapées	Faire connaître au personnel les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées à l'Office	10. Promotion du plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès du personnel	Diffusion du plan d'action et d'une actualité dans l'intranet	DCP	Au moment de la parution
		11. Diffusion des bilans du plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès du personnel	Diffusion des bilans et d'une actualité dans l'intranet	DCP	Annuellement



## Embauche, intégration et maintien en emploi

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	12.Repérage prioritaire des candidatures de personnes handicapées disponibles dans les banques de personnes qualifiées et correspondant à l'emploi à pourvoir	Taux d'embauche des personnes handicapées	DSA	En continu
		13.Contribution à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier	Taux de représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier de l'Office	DSA	En continu
Méconnaissance des bonnes pratiques liées à l'accueil et à l'intégration des personnes handicapées	Améliorer la prise en compte, par les gestionnaires, des besoins des personnes handicapées en contexte d'emploi	14.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
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées par l'Office	S'assurer que les personnes handicapées à l'emploi de l'Office aient accès à des espaces et postes de travail adaptés à leurs besoins	15.Adaptation de l'espace de travail des personnes handicapées, et ce, dès leur accueil	Nombre de travaux d'adaptation effectués	DSA	En continu

# 4 Bilan des mesures réalisées

Le présent bilan couvre la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2019, soit la période d'application du Plan d'action 2017-2019 à l'égard des personnes handicapées de l'Office.

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.

## 4.1 Mesures liées à la mission et aux services offerts à la population

### Information et consultation

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019
Méconnaissance des clientèles vulnérables à propos de la consommation et des lois de l'Office	Informar les personnes handicapées au sujet de la consommation et du contenu des lois de l'Office	1. Offrir une séance d'information collective à des personnes handicapées	Réalisation d'au moins une activité d'information collective ciblant ce groupe	Partiellement réalisée <i>Tenue de 2 séances en 2017-2018</i> <i>Aucune, en 2018-2019</i>

### Accessibilité des services

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019
Certains services offerts par l'Office peuvent présenter des difficultés d'accès pour les clientèles vulnérables	Adapter les services de l'Office aux besoins des personnes handicapées	2. Assister les personnes handicapées qui éprouvent des difficultés à remplir un formulaire de mise en demeure à communiquer par téléphone ou à trouver une information en ligne	Taux de réponse positive pour 100 % des demandes d'accompagnement	Réalisée <i>Réponse positive à toutes les demandes d'accompagnement formulées</i>
		3. Prendre des moyens rapides et supplémentaires pour accompagner les personnes handicapées dans leur démarche de résolution de litiges avec un commerçant	Mise en œuvre et évaluation de la procédure exceptionnelle	Réalisée <i>Procédure exceptionnelle implantée</i> <i>Évaluation réalisée</i>

## Accessibilité de l'information

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019
Les documents et les services offerts par l'Office peuvent présenter des difficultés d'accès pour les personnes handicapées	Assurer le respect des obligations de l'Office relatives à la Politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	4. Poursuivre l'amélioration du site Web ainsi que des documents (téléchargeables et multimédias) en conformité avec les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web	Conformité aux critères d'intégration de contenu pour 90 % des pages créées ou mises à jour <sup>3</sup>	Réalisée <i>Taux de conformité aux critères d'accessibilité ciblés de 99 %</i>
			Disponibilité des trousseaux d'information <sup>4</sup> envoyés par courriel en format adapté	Abandonnée <i>Les deux trousseaux visés n'ont pas été réédités</i>
			Tenue d'une démonstration sur l'utilisation de logiciels d'assistance et de lecteurs d'écran, en partenariat avec la COPHAN	Réalisée <i>Rencontre tenue en février 2018</i>
			Appliquer certaines des recommandations recueillies auprès de la COPHAN	Réalisée <i>Ajustements apportés au site Web et aux processus internes</i>

3. Les sections concernées sont : « Consommateurs », « Commerçants » et « À propos de l'Office ».

4. Les trousseaux concernés sont : *Durée raisonnable d'un bien et Délai de livraison, conformité du bien ou du service et garantie.*

## 4.2 Mesures posées en tant que gestionnaire d'organisme public

### Embauche au sein de l'Office

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	5. Promouvoir le PDEIPH et accompagner les gestionnaires dans la rédaction et la soumission de projets	Présentation du PDEIPH à tous les gestionnaires et nombre de projets soumis	Non réalisée <i>Pas de présentation Aucun projet soumis</i>
		6. Informer les gestionnaires lorsque des stagiaires du PDEIPH se qualifient pour figurer sur les listes de déclaration d'aptitudes réservées à ce programme	Obtention du profil des futurs candidats stagiaires auprès du coordonnateur du PDEIPH	Non applicable <i>Aucun candidat admissible</i>
Méconnaissance des stratégies d'intégration en emploi des personnes handicapées	Optimiser les processus d'intégration ou de maintien en emploi des personnes handicapées	7. Prévoir, avec les gestionnaires concernés, des modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée	Définition et mise en place des modalités d'intégration propres à la personne handicapée lors de son embauche	Réalisée <i>Lors de l'embauche d'une personne en 2017-2018</i>

### Information diffusée auprès des employés

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019
Méconnaissance du personnel de l'Office quant aux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel aux façons d'agir contre les préjugés et la discrimination envers les personnes handicapées	8. Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	Diffusion d'une capsule d'information dans l'intranet	Réalisée <i>Capsules diffusées</i>
		9. Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	Diffusion d'une capsule d'information dans l'intranet	Réalisée <i>Capsules diffusées</i>
		10. Faire connaître le plan d'action de l'Office à l'égard des personnes handicapées et ses bilans auprès du personnel	Diffusion du plan d'action et des bilans dans l'intranet	Réalisée <i>Plan d'action diffusé Bilans diffusés</i>
	Renforcer les habiletés du personnel en contact direct avec la clientèle à accueillir et servir les personnes handicapées	11. Organiser une séance de formation à l'intention des agents de la protection du consommateur	Tenue d'une séance de formation avec tous les agents de la protection du consommateur	Réalisée

## Accessibilité au sein de l'Office

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019
Absence de mesures d'évacuation sécuritaires adaptées aux personnes handicapées lors de situations d'urgence dans les locaux	Assurer la sécurité des personnes handicapées en cas d'évacuation	12. Vérifier les besoins des personnes handicapées en cas d'évacuation et s'assurer de désigner les personnes-ressources requises	Analyse des besoins de 100 % des employés handicapés et désignation d'une personne-ressource pour chacun d'eux, si nécessaire	Réalisée <i>Analyse effectuée pour toutes les personnes concernées</i> <i>Personnes-ressources désignées</i>
Manque d'accessibilité des espaces et des outils de travail qu'utilise le personnel handicapé	S'assurer que les espaces et les outils de travail sont accessibles au personnel handicapé	13. Analyser les besoins des personnes handicapées à l'emploi et adapter leurs espaces et leurs outils de travail	Adaptation de 100 % des postes et des outils de travail	Réalisée <i>Poste et outils de travail adaptés aux besoins d'une personne lors de son embauche</i>
Absence de procédure favorisant l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement	Tenir compte de l'approvisionnement accessible lors de l'achat ou de la location de biens et de services	14. Sensibiliser les responsables des achats à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées	Organisation d'une rencontre et présentation de la documentation	Réalisée <i>Personnes responsables des achats sensibilisées</i>
		15. Intégrer la notion d'accessibilité dans le processus d'achat ou de location de biens et de services	Intégration de notions d'accessibilité lors de la révision de la politique d'achat	Réalisée <i>Notions d'accessibilité intégrées à la politique d'achat</i>

# 5

## Reddition de comptes

---

Conformément à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, l'Office rend compte, dans son plan d'action, du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public, ainsi que des mesures d'accommodement dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et ses services.

Ainsi, aucune plainte n'a été répertoriée en 2017-2018 et 2018-2019 relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

En outre, au cours de la même période, l'Office a reçu une demande pour laquelle il a été en mesure d'offrir les mesures d'accommodement pour permettre à une personne handicapée d'avoir accès à ses documents et ses services.

## Rappel des acronymes

---

<b>COPHAN</b>	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
<b>DAJ</b>	Direction des affaires juridiques
<b>DCP</b>	Direction des communications et de la planification
<b>DRI</b>	Direction des ressources informatiques
<b>DSA</b>	Direction des services administratifs
<b>DSCSA</b>	Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative
<b>PDEIPH</b>	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées



Office  
de la protection  
du consommateur

Québec 