

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

ADOPTÉ LE 29 NOVEMBRE 2021 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 opc.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

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

1	Portrait de l'Office de la protection du consommateur	4
1.1	Ressources et installations	4
1.2	Mission	4
1.3	Secteurs d'activité	5
2	Groupe de travail responsable du plan d'action.....	6
3	Obstacles et mesures planifiées.....	7
3.1	Mesures liées à la mission générale	7
3.2	Mesures liées aux services à la population	8
3.3	Mesures liées au rôle de gestionnaire d'une organisation publique	9
4	Bilan des mesures réalisées	10
4.1	Mesures liées à la mission générale de l'organisation	10
4.2	Mesures liées aux services à la population	11
4.3	Mesures liées au rôle de gestionnaire d'une organisation publique	12
5	Reddition de comptes.....	14

1

Portrait de l'Office de la protection du consommateur

1.1 Ressources et installations

En date du 31 mars 2021, 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

Les chiffres clés de l'année 2020-2021 donnent un aperçu des principales activités de l'Office.

Chiffres clés	Description
125 523	Cas soumis par des consommateurs
21 465	Plaintes de nature pénale ou civile traitées
25 049	Trousses d'information fournies à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant
2 234	Activités de surveillance menées auprès de commerçants
153	Poursuites pénales engagées
572 454 \$	D'amendes imposées
20 627	Permis, exemptions et certificats en vigueur
2 646 134	Visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca)

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 2021-2023 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 générale, les mesures liées aux services à la population et celles posées en tant que gestionnaire d'organisme public.

3.1 Mesures liées à la mission générale

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Manque d'information destinée aux personnes handicapées sur la consommation	Informers 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	Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative (DSCSA)	31 mars 2023
		2. Remise d'outils de communication lors des séances d'information	Outils distribués	DSCSA, Direction des communications et de la planification (DCP)	31 mars 2023
Accès à la justice parfois complexe pour les personnes handicapées	Favoriser l'accès et l'utilisation des services alternatifs de résolution de litiges pour les personnes handicapées	3. Prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées lors des travaux d'amélioration de Parle, l'outil de règlement de litiges entre consommateur et commerçant	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

3.2 Mesures liées aux services à la population

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Manque d'accessibilité de certains contenus diffusés 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	Date de la formation Nombre de participants	DCP, DSCSA, Direction des affaires juridiques	31 mars 2023
	Améliorer le niveau de conformité du site Web aux standards sur l'accessibilité du Web	5. 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	Annuellement
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 2023
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
	Développer les connaissances du personnel en contact direct avec le public sur les meilleures pratiques à adopter afin de mieux accueillir les personnes handicapées	8. 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	DSCSA	31 mars 2022
	Informar le public des mesures en place pour adapter les services aux personnes handicapées	9. 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 2022

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

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Méconnaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Connaître les obstacles vécus par les personnes handicapées afin d'assurer une meilleure prise en compte de leurs besoins	10. 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	Direction des services administratifs (DSA)	31 mars 2023
	Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées	11. 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	DCP	Annuellement
		12. 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
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	Soutenir les gestionnaires dans l'accueil et l'intégration des personnes handicapées	13. Prévion des modalités d'intégration avec les gestionnaires concernés, lors de l'embauche d'une personne handicapée	Nombre de démarches d'accompagnement	DSA	En continu
	Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	14. 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
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	15. Adaptation de l'espace de travail des personnes handicapées, et ce, dès leur accueil	Nombre de travaux d'adaptation effectués	DSA	En continu
	Sensibiliser les responsables des achats à l'approvisionnement accessible	16. Diffusion du guide d'accompagnement : <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées</i>	Informations transmises et sensibilisation réalisée	DSA	Annuellement
	Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des mesures d'urgence	17. Mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés handicapés	Plans d'évacuation personnalisés à jour	DSA	Annuellement

4 Bilan des mesures réalisées

Le présent bilan couvre la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2021, soit la période d'application du Plan d'action 2019-2021 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 générale de l'organisation

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2021
Manque d'information destinée aux personnes handicapées sur la consommation	Informar 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	Reportée en 2022-2023 Les séances n'ont pu avoir lieu en raison de la situation engendrée par la pandémie de COVID-19
		2. Remise d'outils de communication lors des séances d'information	Outils distribués	Reportée en 2022-2023 Les séances n'ont pu avoir lieu en raison de la situation engendrée par la pandémie de COVID-19
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	Abandonnée La sensibilisation ne correspond pas au rôle du Comité consultatif sur le commerce de détail qui est de permettre à l'Office de mieux connaître les positions des commerçants sur des sujets liés à la protection des consommateurs et de solutionner des problèmes en matière d'application des lois

4.2 Mesures liées aux services à la population

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2021
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	Reportée en 2022-2023 Les formations n'ont pu avoir lieu en raison de la situation engendrée par la pandémie de COVID-19
	Améliorer le niveau de conformité du site Web aux standards sur l'accessibilité du Web	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	Réalisée 97,5 % conformes
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	Reportée en 2022-2023 La démonstration n'a pu avoir lieu en raison de la situation engendrée par la pandémie de COVID-19 Celle-ci est reportée pour pouvoir être tenue en personne
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	Réalisée 412 en 2019-2020 194 en 2020-2021

4.3 Mesures liées au rôle de gestionnaire d'une organisation publique

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2021
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	Réalisée Diffusion d'une actualité sur l'intranet à chacune des éditions
		9. Tenue d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées	Réalisée Diffusion d'une actualité sur l'intranet à chacune des éditions
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	Réalisée Diffusion du Plan d'action et d'une actualité
		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	Partiellement réalisée Le plan d'action 2019-2021 ayant été adopté en février 2020, le bilan de la première année n'a pas été diffusé Le bilan du plan d'action 2019-2021 fera l'objet d'une actualité
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 sur les banques de personnes qualifiées et correspondant à l'emploi à pourvoir	Taux d'embauche des personnes handicapées	Réalisée Au 31 mars 2020 : 0 % Au 31 mars 2021 : 3 %
		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	Réalisée Au 31 mars 2020 : 3,5 % Au 31 mars 2021 : 3,4 %

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2021
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	Réalisée 1 en 2019-2020 0 en 2020-2021
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	Réalisée 0 en 2019-2020 2 en 2020-2021

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 2019-2020 et 2020-2021 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 n'a reçu aucune demande de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents diffusés ou des services offerts par l'organisme.



Office
de la protection
du consommateur

Québec 