

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

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR



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

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

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>5</u>
<u>PORTRAIT DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</u>	<u>5</u>
Ressources et installations.....	5
Mission.....	5
Secteurs d'activité.....	6
<u>GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION</u>	<u>6</u>
<u>CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES</u>	<u>6</u>
<u>OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR LA PÉRIODE 2023-2025</u>	<u>7</u>
Mesures de promotion.....	7
Mesures d'accessibilité aux services offerts.....	7
Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi.....	8
Mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations.....	9
Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents.....	9
Mesures d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile.....	9
Mesures d'approvisionnement en biens et en services accessibles.....	10
Mesures d'adaptation lors de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.....	10
<u>BILAN DES MESURES RÉALISÉES</u>	<u>11</u>
Mesures liées à la mission générale de l'organisation.....	11
Mesures liées aux services à la population.....	11
Mesures liées au rôle de gestionnaire d'un organisme public.....	12
<u>REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE</u>	<u>14</u>
<u>ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION</u>	<u>14</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. Ce plan doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les différents secteurs d'activité relevant de leurs attributions et décrire les mesures prises ou envisagées pour les réduire.

En plus de présenter l'engagement de l'Office à l'égard des personnes handicapées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2025, le présent document fait le bilan des réalisations de la deuxième année d'application du plan d'action 2021-2023 et présente la reddition de comptes gouvernementale en lien avec la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

## PORTRAIT DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

### Ressources et installations

En date du 31 mars 2023, l'Office comptait 131 employés réguliers et occasionnels répartis sur le territoire québécois.

L'Office dispose de 2 bureaux administratifs, l'un à Québec et l'autre 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.

### 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 cinq 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*;
- la *Loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints*.

## Secteurs d'activité

Les chiffres clés de l'année 2022-2023 donnent un aperçu des principales activités de l'Office.

Chiffres clés	Description
13,2 M\$	Dépenses de l'Office
101 293	Demandes de renseignements soumises par des consommateurs
22 594	Plaintes de nature pénale ou civile traitées
50 034	Trousses d'information expédiées à des consommateurs ou téléchargées à partir du site Web pour les aider à régler leur problème avec un commerçant
2 174	Activités de surveillance menées auprès de commerçants
147	Poursuites pénales engagées
249 970 \$	Montant total des amendes imposées
20 098	Permis, exemptions et certificats en vigueur
1 999 984	Visites dans le site Web de l'Office ( <a href="http://opc.gouv.qc.ca">opc.gouv.qc.ca</a> )

## 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 leurs secteurs d'activité respectifs 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.

## CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES

Comme prévu dans le précédent plan d'action, une consultation auprès des personnes handicapées employées par l'Office a eu lieu à l'automne 2022. Celle-ci a permis d'identifier certains obstacles et de déterminer les mesures à mettre en place pour les réduire.

# OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR LA PÉRIODE 2023-2025

Les tableaux suivants présentent les mesures que l'Office entend mettre en place au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2025 dans le but de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

## Mesures de promotion

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	Diffuser le compte rendu des consultations auprès des personnes handicapées employées par l'Office sous forme d'entretien	Publication dans l'intranet	Direction des services administratifs (DSA)	31 mars 2024
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 de 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	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 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	Responsable	Échéance
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	DSA, DCP	31 mars 2024

## 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

## Mesures 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

## Mesures 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	Responsable	Échéance
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	DCP, DSA	31 mars 2024

## Mesures 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 guide de soutien pour l'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées publié par l'Office des personnes handicapées du Québec	Actualité et outils existants diffusés dans l'intranet	DCP	31 mars 2025

## BILAN DES MESURES RÉALISÉES

Le présent bilan couvre la deuxième année du Plan d'action 2021-2023 à l'égard des personnes handicapées de l'Office, soit la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

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 liées à la mission générale de l'organisation

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2023
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	Tenue de séances d'information sur la consommation auprès de groupes de personnes handicapées	Nombre de séances	<b>Abandonnée</b> Aucune demande reçue
		Remise d'outils de communication lors des séances d'information	Outils distribués	<b>Abandonnée</b> Aucune demande reçue
Accès à la justice parfois complexe pour les personnes handicapées	Favoriser l'accès et l'utilisation d'autres services 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	<b>En cours de réalisation</b> Une nouvelle version de Parle consommation tenant compte des normes d'accessibilité gouvernementales sera mise en ligne d'ici mars 2024.

### Mesures liées aux services à la population

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2023
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	Sensibilisation du 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	<b>Reportée en 2024-2025</b>
		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	<b>Réalisée</b> Évaluation de la conformité réalisée en mars 2023. Près d'une cinquantaine de lacunes ont été répertoriées et

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2023
				analysées, puis des travaux ont été effectués pour les corriger et, ainsi, améliorer l'accessibilité du site Web.
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	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	<b>Réalisée</b> Formation « Initiation à l'utilisation du lecteur d'écran » suivie le 29 mars 2023 par 8 employés de l'Office
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	<b>Réalisée en continu</b> 592 en 2022-2023
	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	<b>Réalisée</b> Mention ajoutée à la DSC
	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	<b>Réalisée</b> Aucune demande reçue

## Mesures liées au rôle de gestionnaire d'un organisme public

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2023
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	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	<b>Réalisée</b> Consultation tenue à l'automne 2022
	Sensibiliser le personnel à la réalité	Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Nombre et nature des	<b>Réalisée</b> Une actualité diffusée dans l'intranet pour

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2023
	des personnes handicapées	et de la Journée internationale des personnes handicapées	activités réalisées	souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées Une actualité diffusée dans l'intranet pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées
		Diffusion du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et des bilans auprès du personnel	Diffusion d'une actualité dans l'intranet	<b>Réalisée</b> Actualité publiée dans l'intranet lors de l'adoption du bilan le 8 décembre 2022
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	<b>Réalisée en continu</b> Aucune démarche d'accompagnement nécessaire
	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	<b>Réalisée en continu</b> 2,6 %
Espaces et postes de travail inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées de l'Office	S'assurer que les employés handicapés ont 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	<b>Réalisée en continu</b> Aucune adaptation nécessaire
	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	<b>Abandonnée</b> Le guide n'a pas été diffusé en 2022-2023 puisqu'il l'avait été en 2021-2022.
	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	<b>En cours de réalisation</b> En raison de la mise en place du mode de travail hybride, les plans d'évacuation n'ont pas été mis à jour.

## 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<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023, 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 l'accès aux documents. Au cours de la période concernée, aucune demande d'accommodement n'a toutefois été formulée.

## ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action a été adopté par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 14 décembre 2023. 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** 