

Plan d'action 2017-2019 à l'égard des personnes handicapées

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, 2017
ISBN 978-2-550-79901-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

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

Liste des acronymes	5
1 Introduction	6
2 Portrait de l'Office de la protection du consommateur	6
2.1 Ressources et installations	6
2.2 Mission	6
2.3 Secteurs d'activité	7
3 Engagement de l'organisation à réduire les obstacles	8
4 Responsables du plan d'action	8
5 Bilan des mesures mises en place	8
5.1 Services à la population	8
5.1.1 Accessibilité à l'information	8
5.1.2 Services adaptés	9
5.1.3 Accessibilité physique.....	9
5.1.4 Information collective et consultation.....	9
5.2 Embauche et intégration des personnes handicapées.....	9
5.2.1 Processus d'embauche au sein de l'Office	9
5.2.2 Accessibilité au sein de l'Office	10
5.2.3 Information diffusée auprès des employés.....	10
6 Reddition de comptes gouvernementale	10
6.1 Accès à l'égalité en emploi.....	10
6.2 Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	10

7	Identification des obstacles priorités et des mesures retenues	11
7.1	Mesures liées à la mission et aux services offerts à la population	11
7.2	Mesures posées en tant que gestionnaire d'organisme public.....	14
8	Adoption et diffusion du plan d'action	17
9	Mise en œuvre du plan d'action	17
10	Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation	17
	Annexe 1 – Bilan des mesures prises au cours de l'année 2016-2017	18

Liste des acronymes

APC	Agents de protection du consommateur
APPAL	Association des personnes avec problèmes auditifs des Laurentides
COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
CCCD	Comité consultatif du commerce de détail
DCP	Direction des communications et de la planification
DSCSA	Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative
SA	Services administratifs
SCÉ	Service des communications et de l'éducation
SJ	Services juridiques
SPL	Service de la planification
SQI	Société québécoise des infrastructures
SRI	Service des ressources informationnelles

1 Introduction

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Office de la protection du consommateur (Office) est établi 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).

Par ce 8^e plan d'action, l'Office établit la liste des obstacles à l'intégration des personnes handicapées identifiées par ses secteurs d'activité et décrit les mesures qu'il souhaite mettre en œuvre pendant la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2019, afin de les réduire.

2 Portrait de l'Office de la protection du consommateur

2.1 Ressources et installations

En date du 31 mars 2017, l'Office comptait 119 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.

2.2 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.

2.3 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 plus de 1 000 000 \$.

Délivrance de certificats et de permis d'exploitation :

- ➔ plus de 9 000 permis¹ et de 10 000 certificats de conseillers en voyages délivrés.

Traitement de cas relatifs au domaine de la consommation :

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

Traitement des plaintes des consommateurs :

- ➔ environ 30 000 plaintes traitées pour une valeur des litiges estimée à près de 60 000 000 \$.

Information collective :

- ➔ près de 2 000 000 de visites dans le site Web de l'Office;
- ➔ plus de 10 000 abonnés à la page Facebook et plus de 5 000 abonnés au compte Twitter de l'Office;
- ➔ environ 1 000 activités de relations de presse réalisées;
- ➔ environ 100 activités d'information 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 fournis par les commerçants qui ont un permis de l'Office.

1. Un certificat ou permis de l'Office est obligatoire pour les commerçants et recycleurs de véhicules routiers, pour ceux qui offrent, ou qui concluent, un contrat de garantie supplémentaire, pour les commerçants exploitant un studio de santé, les agents de recouvrement, les conseillers et agents de voyages, les prêteurs d'argent et les commerçants itinérants.

3 Engagement de l'organisation à réduire les obstacles

En cohérence avec sa mission, l'Office s'engage à poursuivre ses efforts pour mieux répondre aux besoins de ses clientèles vulnérables, dont les personnes handicapées. Ces efforts sont visibles dans l'ensemble des activités relevant de sa mission, des services qu'il offre à la population ainsi que dans celles qu'il exerce à titre de gestionnaire d'un organisme public.

4 Responsables du plan d'action

La mise en œuvre du plan d'action a été confiée à la Direction des communications et de la planification. À cet effet, en concertation avec les différentes unités administratives, elle a le mandat de cerner les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité de l'Office, de proposer des mesures pour contrer ceux-ci et, enfin, d'en effectuer le suivi.

Conformément à l'article 61.4 de la Loi, l'Office a nommé un coordonnateur des services aux personnes handicapées en 2016-2017 en la personne de :

Thomas Savard-Kokinski
Direction des communications et de la planification
Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone : 418 643-1484, poste 2264
thomas.savard-kokinski@opc.gouv.qc.ca

5 Bilan des mesures mises en place

Le bilan réalisé pour l'année 2016-2017 permet de constater qu'une majorité des mesures prévues au plan d'action 2015-2017 de l'Office a été amorcée ou complétée. Le texte qui suit présente les principaux résultats obtenus en fonction des objectifs. Un tableau synthèse des résultats est également disponible à l'annexe 1.

5.1 Services à la population

5.1.1 Accessibilité à l'information

L'accès à l'information liée au domaine de la consommation pour les personnes vulnérables, dont les personnes handicapées, est un objectif important pour l'organisation. Ainsi, chaque nouvelle

parution ou information déposée dans le site Web de l'Office au cours de la dernière année a été faite en tenant compte des obstacles possibles à l'accessibilité pour les personnes handicapées ainsi que des standards gouvernementaux d'accessibilité d'un site Web. De plus, les mises à jour de normalisation requises selon ces standards ont été faites de manière continue au cours des deux dernières années.

5.1.2 Services adaptés

L'Office a adopté, le 31 mars 2017, une procédure exceptionnelle dans le but de mieux adapter ses services aux besoins particuliers des clientèles vulnérables, dont les personnes handicapées. Cette procédure, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2017, vise à apporter un soutien adapté aux clientèles vulnérables en prenant des moyens supplémentaires pour les accompagner dans leur démarche de résolution de litige avec un commerçant.

5.1.3 Accessibilité physique

L'Office loue les locaux de ses bureaux administratifs et régionaux à la Société québécoise des infrastructures (SQI). La collaboration entre les deux instances est donc nécessaire pour réaliser les travaux visant à réduire les obstacles à l'accessibilité physique des personnes handicapées. Les travaux d'aménagement du bureau de Montréal, entrepris l'année précédente et pensés de façon à éliminer les possibles obstacles physiques, se sont terminés à l'automne 2016. Ces installations sont donc désormais totalement accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

5.1.4 Information collective et consultation

Dans le cadre de son mandat visant à informer les consommateurs, incluant les personnes handicapées, à propos de la consommation, une activité a eu lieu en 2017 auprès de l'Association des personnes avec problèmes auditifs des Laurentides (APPAL).

L'Office informe également les commerçants à propos des enjeux liés à la consommation au moyen, notamment, de ses différents comités consultatifs. Il avait prévu, au plus tard le 31 mars 2017, de conscientiser les membres du Comité consultatif du commerce de détail (CCCD) à l'égard des défis vécus par les consommateurs ayant des limitations fonctionnelles. Toutefois, cette rencontre a été reportée.

5.2 Embauche et intégration des personnes handicapées

5.2.1 Processus d'embauche au sein de l'Office

En 2016-2017, l'Office a procédé au recrutement de 8 personnes, dont 7 employés occasionnels. Aucune personne handicapée n'était de ce nombre.

Bien qu'il n'y ait pas eu de demande à cet égard pendant la dernière année, l'Office offre, par l'intermédiaire de son service des ressources humaines, un accompagnement aux gestionnaires lors de l'embauche d'une personne handicapée. Il veille également à ce que des modalités d'intégration soient définies et mises en place lorsque le besoin est exprimé.

De plus, le Programme de développement de l'employabilité des personnes handicapées (PDEIPH) est promu annuellement auprès des gestionnaires de l'Office.

5.2.2 Accessibilité au sein de l'Office

La conscientisation à l'approche inclusive de l'approvisionnement accessible est faite chaque année auprès des responsables des achats à l'Office. En 2016-2017, le guide d'accompagnement *L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – volet équipement de bureau*, conçu par l'Office des personnes handicapées (OPHQ), leur a été distribué dans le cadre d'une rencontre d'échange et d'information.

5.2.3 Information diffusée auprès des employés

Afin de sensibiliser le personnel aux obstacles à l'intégration des personnes handicapées et à leur réalité, l'Office s'est engagé à réaliser au moins une activité par année. En 2016-2017, une capsule d'information a été diffusée dans l'intranet dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Celle-ci portait notamment sur les divers obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Finalement, le plan d'action 2015-2017 de l'Office à l'égard des personnes handicapées ainsi que le bilan des mesures réalisées en 2015-2016 ont été diffusés non seulement dans l'intranet, à l'intention des employés, mais aussi dans le site Web de l'Office, à l'intention du public.

6

Reddition de comptes gouvernementale

6.1 Accès à l'égalité en emploi

Au 31 mars 2016, 3 personnes handicapées faisaient partie des employés permanents de l'Office. Ainsi, avec un total de 109 employés permanents, le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de son effectif s'établit à 2,75 %. L'organisme atteint donc l'objectif de 2 % fixé dans le Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées. Des mesures demeurent inscrites dans le plan d'action 2017-2019 afin de rehausser ce taux de représentativité.

6.2 Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Aucune plainte n'a été reçue en 2015-2016 et 2016-2017 relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

En 2015-2016 et 2016-2017, 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.

7 Identification des obstacles priorités et des mesures retenues

Le tableau suivant présente le plan d'action 2017-2019 de l'Office à l'égard des personnes handicapées. Il décrit les obstacles à réduire ou à éliminer, les objectifs visés, les mesures prévues, les indicateurs de résultats, l'échéancier et enfin, les unités qui en sont responsables. Il est divisé en deux volets : les mesures liées à la mission de l'Office et aux services qu'il offre à la population et celles qu'il pose en tant que gestionnaire d'organisme public.

7.1 Mesures liées à la mission et aux services offerts à la population

Information et consultation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsable
Méconnaissance des clientèles vulnérables à propos de la consommation et des lois de l'Office	1. Informer les personnes handicapées au sujet de la consommation et du contenu des lois de l'Office	Offrir une séance d'information collective à des personnes handicapées	Réalisation d'au moins une activité d'information collective ciblant ce groupe	Annuellement	DSCSA

Accessibilité des services

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
Certains services offerts par l'Office peuvent présenter des difficultés d'accès pour les clientèles vulnérables	2. Adapter les services de l'Office aux besoins des personnes handicapées	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	En continu	DSCSA
		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	En continu Mars 2018	DSCSA DCP

Accessibilité de l'information

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
Les documents et les services offerts par l'Office peuvent présenter des difficultés d'accès pour les personnes handicapées	3. 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	Poursuivre l'amélioration du site Web ainsi que des documents (téléchargeables et multimédias) en conformité avec les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web ²	Conformité aux critères d'intégration de contenu pour 90 % des pages des sections Consommateurs, Commerçants et À propos de l'Office, créées ou mises à jour	Au moment de la création ou de la mise à jour	DCP
			Disponibilité des trousseaux d'information (Durée raisonnable d'un bien et Délai de livraison, conformité du bien ou du service et garantie) envoyées par courriel en format adapté	Au moment de leur réédition	DCP
			Tenue d'une démonstration sur l'utilisation de logiciels d'assistance et de lecteurs d'écran, en partenariat avec la COPHAN	Avril 2018	DCP

2. Les trois standards sur l'accessibilité d'un site Web sont : standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-01), standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI-008-02) et standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI-008-03).

7.2 Mesures posées en tant que gestionnaire d'organisme public

Embauche au sein de l'Office

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	4. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	Promouvoir le Programme de développement et d'employabilité des personnes handicapées (PDEIPH) et accompagner les gestionnaires dans la rédaction et la soumission de projets	Présentation du PDEIPH à tous les gestionnaires, accompagnement offert et nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec	Annuellement, au moins 6 mois avant la date limite de dépôt de projet	SA
		Informers 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	En continu	SA
Méconnaissance des stratégies d'intégration en emploi des personnes handicapées	5. Optimiser les processus d'intégration ou de maintien en emploi des personnes handicapées	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	En continu	SA

Information diffusée auprès des employés

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
Méconnaissance du personnel de l'Office quant aux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	6. Sensibiliser le personnel aux façons d'agir contre les préjugés et la discrimination envers les personnes handicapées	Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	Diffusion d'une capsule d'information dans l'intranet	Annuellement (début juin)	DCP
		Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	Diffusion d'une capsule d'information dans l'intranet	Annuellement (début décembre)	DCP
		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	Annuellement (avril)	DCP
	7. Renforcer les habiletés du personnel en contact direct avec la clientèle à accueillir et servir les personnes handicapées	Organiser une séance de formation à l'intention des agents de la protection du consommateur (APC)	Tenue d'une séance de formation avec tous les APC	31 mars 2019	DSCSA

Accessibilité au sein de l'Office

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
Absence de mesures d'évacuation sécuritaires adaptées aux personnes handicapées lors de situations d'urgence dans les locaux	8. Assurer la sécurité des personnes handicapées en cas d'évacuation	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	En continu	SA
Manque d'accessibilité des espaces et des outils de travail qu'utilise le personnel handicapé	9. S'assurer que les espaces et les outils de travail sont accessibles au personnel handicapé	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	En continu	SA SRI
Absence de procédure favorisant l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement	10. Tenir compte de l'approvisionnement accessible lors de l'achat ou de la location de biens et de services	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	31 mars 2019	SA
		Sensibiliser les responsables des achats à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées	Organisation d'une rencontre et présentation de la documentation	Annuellement	SA SRI

8

Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019 est adopté le 6 septembre 2017 par la présidente de l'Office de la protection du consommateur, M^{me} Ginette Galarneau.

Le personnel de l'Office peut prendre connaissance du plan d'action et du bilan, qui sont diffusés dans l'intranet. Conformément à la loi, ces documents sont également rendus publics dans le site Web de l'Office, en format PDF, à la section Publications officielles et autres documents.

9

Mise en œuvre du plan d'action

L'Office s'engage à étaler sur les deux prochaines années la réalisation des actions prévues, ainsi qu'à présenter annuellement les résultats par l'entremise de bilans annuels.

10

Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées peuvent être adressés à : communications@opc.gouv.qc.ca

Annexe 1 – Bilan des mesures prises au cours de l'année 2016-2017

Service à la population et autres actions

Objectifs	Mesures	Résultats visés	Résultats atteints
1. Faciliter l'accès à l'information diffusée dans le site Web de l'Office	Informer le personnel du SCÉ et du SPL des exigences gouvernementales des standards sur l'accessibilité Web. ³	Séance d'information et documents d'accompagnement donnés d'ici au 31 mars 2017	MESURE RÉALISÉE <i>Rencontre tenue le 28 septembre 2016 et documents distribués</i>
	Poursuivre les travaux d'accessibilité de l'information disponible dans le site Web de l'Office (intranet et extranet)	Procédure de travail établie et utilisée au 31 mars 2017	MESURE RÉALISÉE <i>Procédures écrites et distribuées aux auteurs, aux intégrateurs et programmeurs, ainsi qu'aux graphistes à l'externe</i>
		Gabarit de documents Word accessible créé et utilisé d'ici au 31 mars 2017	MESURE RÉALISÉE <i>Des gabarits ont été créés et diffusés</i>
		Refonte de l'intranet de l'Office faite en tenant compte des standards sur l'accessibilité Web. ⁴	MESURE EN COURS DE RÉALISATION <i>Travaux retardés, mais prévus pour 2017-2018</i>
	Effectuer les mises à jour de normalisation requises selon les standards gouvernementaux	Mises à jour effectuées	EN CONTINU

3. Les trois standards sur l'accessibilité d'un site Web sont : standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-01), standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI-008-02) et standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI-008-03).

4. Ibid.

Service à la population et autres actions (suite)

Objectifs	Mesures	Résultats visés	Résultats atteints
2. Adapter les services de l'Office à la réalité des personnes handicapées	Assister les personnes handicapées éprouvant des difficultés à remplir un formulaire de mise en demeure, à communiquer par téléphone ou trouver une information en ligne	Assistance offerte aux personnes handicapées, lorsque nécessaire	<i>Aucune demande d'accommodement exprimée</i>
	Encourager les employés à développer leurs habiletés pour le service à la clientèle auprès des personnes vulnérables, dont les handicapés	Procédure exceptionnelle rédigée et sensibilisation des APC	<p>MESURE RÉALISÉE <i>Procédure exceptionnelle mise en place le 31 mars 2017</i></p> <p>MESURE RÉALISÉE <i>Aide-mémoire distribué aux APC en mars 2017 pour les aider à accueillir et servir les clientèles vulnérables</i></p>
3. Faciliter l'accès physique des personnes handicapées à l'ensemble des bureaux de l'Office	Remédier aux obstacles à l'accessibilité physique des bureaux de l'Office identifiés dans l'inventaire 2014-2015 transmis à la SQI	Solution apportée pour 100 % des obstacles à l'accessibilité physique identifiés dans l'inventaire 2014-2015	MESURE RÉALISÉE <i>Travaux d'aménagement du bureau de Montréal, le rendant totalement accessible; terminés à l'automne 2016</i>
4. Informer les personnes handicapées à propos de la consommation	Offrir des activités de communication à des groupes cibles	Au moins une activité de communication réalisée	MESURE RÉALISÉE <i>Une activité réalisée le 22 mars 2017 auprès de l'APPAL</i>
5. Informer les commerçants aux réalités des personnes handicapées	Inviter la COPHAN au CCCD pour sensibiliser les membres aux défis vécus par les consommateurs ayant des limitations fonctionnelles	Présentation effectuée aux membres du CCCD	MESURE NON RÉALISÉE <i>Rencontre reportée en 2017</i>
6. Consulter les organisations représentant les personnes handicapées lors des travaux de modifications législatives	Inviter au moins une association ou un regroupement à une séance de consultation	Au moins une association ou regroupement invité et consulté	MESURE NON RÉALISÉE <i>Aucune organisation consultée</i>

Embauche et intégration des personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Résultats visés	Résultats atteints
7. Favoriser l'embauche de groupes cibles, notamment les personnes handicapées	Lors du recrutement, sensibiliser les gestionnaires à l'importance de respecter les objectifs gouvernementaux d'embauche de personnes handicapées et acheminer les candidatures de ce groupe	Maintien du taux de représentativité de plus de 2 % du personnel régulier	MESURE RÉALISÉE <i>Taux de représentativité de 2,75 %</i>
	Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée	100 % des gestionnaires accompagnés lors de l'embauche d'une personne handicapée	<i>Aucune demande d'accompagnement formulée et traitée</i>
8. Faire bénéficier l'Office du Programme de développement d'employabilité des personnes handicapées (PDEIPH)	Présenter le PDEIPH à tous les gestionnaires au moyen d'un courriel et promouvoir le programme auprès des membres du comité de gestion	Présentation du PDEIPH à tous les gestionnaires et projet soumis au Centre de services partagés du Québec	MESURE RÉALISÉE <i>Promotion du PDEIPH faite auprès des gestionnaires, mais aucun projet soumis</i>
9. Faciliter l'intégration des personnes handicapées dès leur embauche	Prévoir, avec les gestionnaires concernés, des modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée (adaptation du poste de travail, accompagnement personnalisé, achat de logiciels, etc.)	Modalités d'intégration propres à la personne handicapée définies et mises en place lors de son embauche	MESURE RÉALISÉE <i>Accommodement pour une personne handicapée lors de la passation d'examens d'un processus de qualification</i>
10. Améliorer l'accès des personnes handicapées à certains lieux lors d'activités et de rencontres du personnel	Tenir compte des accès et de la disposition des lieux lors de l'organisation d'activités et s'assurer de l'accès pour toute personne handicapée	Vérification systématique de l'accès des lieux réservés lors d'activités ou de rencontres du personnel de l'Office	MESURE RÉALISÉE <i>Pour les journées du personnel de juin 2016, vérification faite des accès pour personnes handicapées lors de la réservation de locaux</i>
11. Assurer l'évacuation des personnes handicapées lors de situations d'urgence	Prévoir des mesures particulières pour toutes les personnes handicapées	Nomination d'un accompagnateur pour les personnes handicapées et mesures particulières d'évacuation établies	<i>Aucune mesure particulière nécessaire</i>

Embauche et intégration des personnes handicapées (suite)

Objectifs	Mesures	Résultats visés	Résultats atteints
12. Favoriser l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées	Sensibiliser les responsables des achats à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées	Distribution du guide d'accompagnement rédigé par l'OPHQ	MESURE RÉALISÉE <i>Guide distribué aux personnes responsables des achats dans le cadre d'une rencontre de sensibilisation</i>
		Achat, au besoin, de produits spécialisés pour les personnes handicapées	<i>Aucun achat de produit spécialisé nécessaire</i>
13. Informer davantage le personnel sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et à leur réalité	Réaliser une activité pour sensibiliser le personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Au moins une activité de sensibilisation auprès du personnel de l'Office réalisée en cours d'année, par exemple, lors de la Journée internationale ou la Semaine québécoise des personnes handicapées	MESURE RÉALISÉE <i>Capsule d'information parue dans l'intranet dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées</i>
14. Faire connaître le plan d'action auprès du personnel	Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans le site intranet de l'Office	Plan d'action et bilans annuels de ce plan déposés dans l'intranet et dans le site Web de l'Office	MESURE RÉALISÉE <i>Plan d'action 2015-2017 et bilan des actions réalisées en 2015-2016 déposés dans l'intranet et le site Web de l'Office</i>

Office
de la protection
du consommateur

Québec 