



**BILAN 2015-2016
DES ACTIONS RÉALISÉES
DU PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2015-2017**

Le bilan 2015-2016 du plan d'action 2015-2017 à l'égard des personnes handicapées est disponible dans le site Web de l'Office (www.opc.gouv.qc.ca).

MISE EN CONTEXTE

L'Office de la protection du consommateur a déposé en 2016 son plan d'action 2015-2017 à l'égard des personnes handicapées. Comme le prévoit 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'organisation doit faire un bilan annuel de ses activités. Nous présentons donc, dans ce document, **un bilan des actions effectuées en 2015-2016**.

Rappelons que l'objectif principal du plan d'action 2015-2017 était de favoriser et de maintenir l'accessibilité des services offerts par l'Office aux personnes handicapées et réduire les obstacles à leur intégration au sein du personnel de l'Office.

PORTRAIT DE L'ORGANISATION

Depuis plus de 40 ans, l'Office de la protection du consommateur contribue de façon importante à l'établissement d'un marché équilibré, au bénéfice des consommateurs. Il offre ses services à la population principalement au moyen de son site Web, mais aussi par des communications téléphoniques et des rencontres qui ont lieu dans l'un de ses 11 bureaux situés dans différentes régions du Québec.

Mission

L'Office :

- Protège les consommateurs et surveille l'application des lois et règlements sous sa responsabilité¹;
- Informe les citoyens, traite leurs plaintes et fait la promotion de leurs droits comme consommateurs;
- Favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation;
- Représente les intérêts des consommateurs auprès d'organismes publics québécois, canadiens et internationaux.

Mandats

Les principaux mandats confiés à l'Office :

- Surveillance auprès des commerçants :
- Délivrance de certificats et de permis d'exploitation²;
- Traitement de demandes de renseignements touchant des problèmes de consommation;
- Traitement des plaintes des consommateurs;
- Information collective et relations avec les médias;
- Indemnisation des consommateurs dans certains secteurs d'activités commerciales.

¹ Ces lois sont : la *Loi sur la protection du consommateur*; la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*; la *Loi sur les agents de voyages* et la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*.

²Un 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 voyage, les prêteurs d'argent et les commerçants itinérants.

Ressources de l'Office

Au 31 mars 2015, l'Office comptait sur un personnel composé de 103 employés réguliers et occasionnels répartis dans deux bureaux administratifs (Québec et Montréal) et 9 bureaux régionaux. Les personnes handicapées représentaient 3 % de l'effectif régulier.

L'Office loue les locaux de ses bureaux administratifs et de ses bureaux régionaux à la Société immobilière du Québec (SIQ). 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.

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2015-2016³

Service à la population

L'accès aux services à la population et la communication de l'information liée au domaine de la consommation auprès des personnes vulnérables, dont les personnes handicapées, demeurent un objectif prioritaire pour l'Office.

Ainsi, chaque nouvelle parution ou information déposée sur le site Web de l'Office est faite en tenant compte des obstacles possibles à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Que ce soit par le biais du service téléphonique ou encore lors des visites des consommateurs aux différents bureaux régionaux de l'Office, les agents de la protection du consommateur répondent régulièrement à des demandes d'assistance de personnes ayant un handicap pour remplir un formulaire ou encore pour trouver une information dans le site Web. Par exemple, une demande d'accommodement pour une personne malentendante au bureau de Montréal a été traitée à l'automne 2015. De plus, afin de mieux adapter ses services aux besoins particuliers des clientèles vulnérables, dont les personnes handicapées, l'Office a rédigé une procédure exceptionnelle en mars 2016. Une mention à cet effet fut ajoutée à la Déclaration de services aux citoyens de l'Office en janvier 2016.

Concernant l'accès physique des personnes handicapées à l'ensemble des bureaux de l'Office, les travaux d'aménagement du bureau de Montréal ont été pensés notamment en fonction des obstacles physiques pour cette clientèle. Le plan d'aménagement a été envoyé à la SIQ.

À l'égard de l'objectif qui est d'informer les personnes handicapées à propos de la consommation, aucune activité n'a été réalisée auprès de personnes handicapées au cours de l'année 2015-2016. Toutefois, afin de mieux comptabiliser les séances d'information collective faites auprès des personnes handicapées, l'Office a modifié, en janvier 2016, son fichier de compilation des activités d'informations collectives.

Embauche et intégration des personnes handicapées

En 2015-2016, l'Office a procédé au recrutement de 8 personnes, dont 5 employés occasionnels. De ce nombre, 3 personnes sont membres d'un groupe cible, soit 2 issues des communautés culturelles et une identifiée comme personne handicapée. Lors de l'embauche de cette personne en avril 2015, le gestionnaire a été accompagné par le service des ressources humaines. En

³ Un tableau en annexe présente les actions réalisées en 2015-2016 du plan d'action 2015-2017.

collaboration avec celui-ci, des modalités d'intégration ont été définies et mises en place, par exemple un programme informatique spécialisé a été installé sur son ordinateur de travail. De plus, lors d'un concours de promotion à l'été 2015, un accommodement spécial lui fut offert. En 2015-2016, la représentativité des personnes handicapées à l'Office est à 3 % de son effectif régulier.

La promotion du Programme de développement de l'employabilité des personnes handicapées (PDEIPH) à l'endroit des gestionnaires de l'Office est faite annuellement. Bien que nous ayons reçu par le passé des stagiaires dans le cadre de ce programme, les derniers projets soumis par l'Office n'ont pas été retenus, faute de candidat admissible.

Comme à chaque année, l'Office a tenu deux journées du personnel en juin 2015, regroupant tous les employés de l'organisation (secteur est et secteur ouest). Lors de la planification de ces activités tenues à l'extérieur des bureaux, le choix des lieux a été fait en tenant compte de leur accessibilité physique. Ces activités se sont tenues à Québec, au Collège Mérici, et à Montréal, à la Pyramide Olympique.

Enfin, la sensibilisation des responsables des achats à l'Office à l'approche inclusive de l'approvisionnement accessible est faite annuellement. Ceux-ci ont le guide conçu par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Approbation

Le bilan 2015-2016 est approuvé par :

Ginette Galarneau, présidente

Date

Personne-ressource à l'Office de la protection du consommateur

Marie-Claude Lortie, conseillère en gestion stratégique et administrative
Responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Direction du soutien organisationnel
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
Tél. : 418 643-1484, poste 2225
Courriel : marie-claude.lortie@opc.gouv.qc.ca

BILAN 2015-2016 DU PLAN D'ACTION 2015-2017

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2015-2016	Unité ⁴
Service à la population et autres actions				
1 - Faciliter l'accès à l'information diffusée dans le site Web de l'Office.	Informé le personnel du SCÉ et du SPL sur les exigences gouvernementales des standards sur l'accessibilité du Web. ⁵	Séance d'information et documents d'accompagnement donnés d'ici au 31 mars 2017.	<i>À venir en 2016-2017.</i>	SCÉ
	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 par le SCÉ d'ici au 31 mars 2017.	<i>À venir en 2016-2017.</i>	
		Gabarit de documents Word accessible créé et utilisé d'ici au 31 mars 2017.	<i>À venir en 2016-2017.</i>	
		Refonte de l'intranet de l'Office faite en tenant compte des standards sur l'accessibilité du Web. ⁶	<i>À venir en 2016-2017.</i>	
	Effectuer les mises à jour de normalisation requises selon les standards du gouvernementaux.	Mises à jour effectuées en continu.	<i>Mises à jour effectuées en continu.</i>	

⁴ Unités responsables :

SCE - Service des communications et de l'éducation

SA, RH - Services administratifs

DSCSA - Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative

⁵ Les trois standards sur l'accessibilité d'un site Web sont : standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-11), standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI-008-02) et standard sur l'accessibilité d'un multimédia dans un site Web (SGQRI-008-02).

⁶ Ibid.

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2015-2016	Unité ⁴
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 à trouver une information en ligne. Encourager les employés à développer leurs habiletés pour le service à la clientèle auprès des personnes vulnérables, dont les handicapées.	Assistance offerte aux personnes handicapées, lorsque nécessaire. Ajout d'une mention dans la Déclaration de services aux citoyens de l'Office. ⁷ Procédure exceptionnelle rédigée et activité de sensibilisation donnée aux APC en vue de faciliter son utilisation.	<i>Demande d'accommodement pour une personne malentendante au bureau de Montréal traitée à l'automne 2015.</i> <i>Mention ajoutée à la Déclaration de service aux citoyens en janvier 2016.</i> <i>Procédure exceptionnelle rédigée en mars 2016.</i>	DSCSA
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 et transmis à la SIQ.	Solution apportée pour 100% des obstacles identifiés dans l'inventaire 2014-2015.	<i>Travaux d'aménagement du bureau de Montréal pensé notamment en fonction des obstacles physiques pour les personnes handicapées. Le plan d'aménagement a été envoyé à la SIQ.</i>	SA
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. Ajout des personnes handicapées dans le fichier de compilation des activités d'information collective.	<i>À venir en 2016-2017.</i> <i>Ajout, en janvier 2015, des personnes handicapées comme clientèle vulnérable dans le fichier de compilation des activités d'information collective.</i>	DSCSA

⁷Dans le site Web de l'Office, dans la section *Services accessibles à tous* de la Déclaration de services aux citoyens, ajouter la mention suivante : *l'Office de la protection du consommateur vous offre la possibilité de recevoir un service adapté à vos besoins particuliers.*

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2015-2016	Unité ⁴
5 - Informer les commerçants aux réalités des personnes handicapées.	Inviter la COPHAN au comité consultatif du commerce de détail pour sensibiliser les membres quant aux défis vécus par les consommateurs souffrant de limitations fonctionnelles.	Présentation effectuée aux membres du comité consultatif du commerce de détail.	<i>À venir en 2016-2017.</i>	SPL, BP
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 invitée et consultée.	<i>Non applicable en 2015-2016.</i>	SJ
Embauche et intégration des personnes handicapées				
7 - Favoriser l'embauche de groupes cible, notamment les personnes handicapées.	Lors du recrutement, sensibiliser les gestionnaires à l'importance de respecter les objectifs gouvernementaux relatifs à l'embauche de personnes handicapées en leur acheminant des candidatures de ce groupe Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée.	Maintien du taux de représentativité de plus de 2 % du personnel régulier. 100% des gestionnaires accompagnés lors de l'embauche d'une personne handicapée.	<i>Une personne du groupe cible embauchée en avril 2015. Taux de représentativité à 3% en 2015-2016.</i> <i>Une demande d'accompagnement formulée et traitée en 2015-2016.</i>	SA, RH
8 - Faire bénéficier l'Office du Programme de développement de l'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.	<i>Promotion du PDEIPH faite auprès des gestionnaires, mais aucun projet de stage soumis.</i>	SA, RH

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2015-2016	Unité ⁴
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, achat de logiciels, accompagnement personnalisé, etc.).	Modalités d'intégration propres à la personne handicapée définies et mises en place lors de son embauche.	<i>Modalités d'intégration définies et mises en place lors de l'embauche d'une personne handicapée en avril 2015 (programme informatique spécialisé installé sur son ordinateur).</i> <i>Accommodement spécial pour cette personne lors d'un concours de promotion à l'été 2015.</i>	SA, RH
10 - Améliorer l'accès des personnes handicapées à certains lieux lors d'activités et de rencontres du personnel de l'Office.	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.	<i>Pour les journées du personnel de juin 2015, vérification faite des accès pour personnes handicapées lors de la réservation de locaux à l'extérieur des bureaux de l'Office.</i>	Tous
11 - 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 de tout le personnel de l'Office réalisée en cours d'année, par exemple lors de la journée internationale ou la semaine québécoise des personnes handicapées.	<i>Aucune activité de sensibilisation faite en 2015-2016.</i>	SPL, SCÉ
12 - 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>Non-applicable en 2015-2016.</i>	SA

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2015-2016	Unité ⁴
13 - Faire connaître le plan d'action auprès du personnel de l'Office.	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.	<i>Plan d'action 2015-2017 ainsi que bilans 2014-2015 et 2015-2016 déposés dans l'Intranet et le site Web de l'Office en mars 2016.</i>	SPL, SCÉ
14 - 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. Achat, au besoin, de produits spécialisés pour les personnes handicapées.	<i>Guide distribué aux personnes responsables des achats.</i> <i>Aucun achat effectué.</i>	SA