
Office de la protection du consommateur

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD
DES PERSONNES HANDICAPÉES

Bilan des réalisations 2017-2018

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.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2018
ISBN 978-2-550-82046-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018
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

Rappel des acronymes	4
1 Mise en contexte	4
2 Bilan des actions réalisées en 2017-2018	5
2.1 Mesures liées à la mission et aux services offerts à la population	5
2.2 Mesures posées en tant que gestionnaire d'organisme public.....	7
3 Reddition de comptes gouvernementale	10
3.1 Accès à l'égalité en emploi.....	10
3.2 Accès aux documents et aux services offerts au public	10
4 Mise à jour	11
4.1 Mesures à mettre en œuvre en 2018-2019 ou modifiées depuis l'adoption du plan..	11

Rappel des acronymes

COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
DCP	Direction des communications et de la planification
DSCSA	Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
SA	Services administratifs

1

Mise en contexte

Le présent bilan est produit en conformité avec 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). Il couvre la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, soit la première année d'application du Plan d'action 2017-2019 à l'égard des personnes handicapées de l'Office de la protection du consommateur (Office).

Afin de rendre compte des actions mises en œuvre par l'Office au cours de la période de référence, les tableaux suivants présentent, pour chacune des mesures réalisées ou entreprises, les résultats obtenus ou l'état d'avancement, ainsi que les suites envisagées.

Ce bilan comprend également une reddition de comptes sur les engagements gouvernementaux relatifs à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ainsi qu'au Plan d'embauche du Gouvernement du Québec pour les personnes handicapées.

Finalement, une mise à jour du plan d'action présente les mesures à mettre en place au cours de la prochaine année et celles modifiées depuis l'adoption du Plan d'action 2017-2019 à l'égard des personnes handicapées.

2 Bilan des actions réalisées en 2017-2018

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

Information et consultation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultats 2017-2018	Suites à donner
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	Réalisée <i>Tenue de 2 séances d'information</i>	Reconduction de la mesure

Accessibilité des services

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultats 2017-2018	Suites à donner
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	Réalisée <i>Réponse positive à toutes les demandes d'accompagnement formulées</i>	Reconduction de la mesure
		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	Réalisée <i>Procédure exceptionnelle implantée</i> <i>Évaluation réalisée</i>	Prise en compte du rapport d'évaluation et mise en œuvre des recommandations

Accessibilité de l'information

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultats 2017-2018	Suites à donner
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 ¹	Conformité aux critères d'intégration de contenu pour 90 % des pages créées ou mises à jour ²	Au moment de la création ou de la mise à jour	Réalisée <i>Taux de conformité aux critères d'accessibilité ciblés de 98 %</i>	Poursuite de la prise en compte des standards sur l'accessibilité du Web et de l'inventaire des pages créées et des mises à jour
			Disponibilité des trousse d'information ³ envoyées par courriel en format adapté	Au moment de leur réédition	En voie de réalisation <i>Une trousse a été éditée et sera publiée prochainement</i>	Adaptation des trousse lors de leur réédition prévue en 2018-2019
			Tenue d'une démonstration sur l'utilisation de logiciels d'assistance et de lecteurs d'écran, en partenariat avec la COPHAN	Avril 2018	Réalisée <i>Rencontre tenue en février 2018</i>	Mise en œuvre de certaines recommandations recueillies lors de la rencontre

1. 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).

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

3. Les trousse concernées sont : *Durée raisonnable d'un bien et Délai de livraison, conformité du bien ou du service et garantie.*

2.2 Mesures posées en tant que gestionnaire d'organisme public

Embauche au sein de l'Office

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultats 2017-2018	Suites à donner
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	4. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	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	Annuellement, au moins 6 mois avant la date limite de dépôt de projet	Non réalisée <i>Pas de présentation</i> <i>Aucun projet soumis</i>	Reconduction de la mesure
		Informar 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	Non applicable <i>Aucun candidat admissible</i>	Reconduction de la mesure, lorsqu'applicable
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	Réalisée <i>Lors de l'embauche d'une personne en 2017-2018</i>	Reconduction de la mesure

Information diffusée auprès des employés

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultats 2017-2018	Suites à donner
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	Réalisée <i>Capsule diffusée en juin 2017</i>	Diffusion d'une capsule en juin 2018
		Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	Diffusion d'une capsule d'information dans l'intranet	Annuellement	Réalisée <i>Capsule diffusée en décembre 2017</i>	Diffusion d'une capsule en décembre 2018
		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	Réalisée <i>Plan d'action diffusé</i>	Diffusion du présent bilan et du prochain plan d'action

Accessibilité au sein de l'Office

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultats 2017-2018	Suites à donner
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	Réalisée <i>Analyse effectuée pour toutes les personnes concernées</i> <i>Personne-ressource désignée</i>	Reconduction de la mesure et relève des personnes-ressources assurée
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	Réalisée <i>Poste et outils de travail adaptés aux besoins d'une personne lors de son embauche</i>	Reconduction de la mesure
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	Sensibiliser les responsables des achats à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées	Organisation d'une rencontre et présentation de la documentation	Annuellement	Réalisée <i>Personnes responsables des achats sensibilisées</i>	Reconduction de la mesure

3

Reddition de comptes gouvernementale

3.1 Accès à l'égalité en emploi

Au 31 mars 2018, quatre personnes handicapées faisaient partie de l'effectif permanent de l'Office. Ainsi, avec un total de 111 employés permanents, le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de son effectif s'établit à 3,6 %. La cible gouvernementale fixée à 2 % est donc atteinte.

3.2 Accès aux documents et aux services offerts au public

L'Office n'a reçu aucune demande d'accommodement en 2017-2018 de la part de personnes handicapées désirant obtenir, en format adapté, des documents qu'il diffuse. En matière d'accès aux services, il en a reçu une pour laquelle il a été en mesure de fournir les accommodements nécessaires pour assurer l'accès au service visé.

En outre, au cours de la même période, aucune plainte n'a été répertoriée à propos de l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

4 Mise à jour

4.1 Mesures à mettre en œuvre en 2018-2019 ou modifiées depuis l'adoption du plan

Accessibilité de l'information

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsable
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	Appliquer certaines des recommandations recueillies auprès de la COPHAN	31 mars 2019	DCP

Information diffusée auprès des employés

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsable
Méconnaissance du personnel de l'Office quant aux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	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	Responsable
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

Office
de la protection
du consommateur

Québec 