

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

**PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2011-2013**

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES – 2011-2012

2012-08-29

MISE EN CONTEXTE

Le cinquième plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Office de la protection du consommateur qui a été déposé en 2011 est un plan pluriannuel, couvrant les années 2011 à 2013. Après une première année d'activités, nous présentons dans ce document un bilan des actions réalisées au cours de cette première année (2011-2012) ainsi qu'une mise à jour des mesures prévues dans le plan d'action pour les personnes handicapées 2011-2013.

L'objectif du plan d'action pluriannuel est 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

L'Office de la protection du consommateur contribue, de façon significative depuis 40 ans, à l'établissement d'un marché équilibré, au profit des consommateurs.

Mission de l'Office

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

L'Office offre aux consommateurs des services d'information, de traitement des plaintes et d'indemnisation. Il informe également les commerçants de leurs obligations et délivre environ 3 000 permis d'exploitation par année. Les principaux services offerts par l'Office à l'égard de la population se réalisent soit par le site internet, soit par le biais de communications téléphoniques et de rencontres effectuées dans l'un des 11 bureaux régionaux.

Ressources de l'Office

Au 31 mars 2012, l'Office comptait sur la compétence d'un personnel composé de 103 employés réguliers et occasionnels répartis dans deux (2) bureaux administratifs (Québec et Montréal) et 11 bureaux régionaux, incluant Québec et Montréal. 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. Il dépend donc en grande partie de celle-ci pour la réalisation de modifications visant à réduire les obstacles à l'accessibilité physique des personnes handicapées.

CRITÈRES RETENUS POUR L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION 2011-2013

Par son plan d'action 2011-2013, l'Office s'est engagé à poursuivre ses efforts afin de réduire ou d'éliminer les obstacles que les personnes handicapées sont susceptibles de rencontrer en utilisant les services offerts et a réaffirmé ainsi son adhésion aux principes d'accès et d'égalité pour les personnes handicapées.

L'Office s'est également engagé à faciliter l'intégration de son personnel vivant avec un handicap et à poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.

Voici, par ordre d'importance, les critères qui ont été retenus pour l'établissement des actions destinées à favoriser l'accessibilité aux services ainsi que l'intégration et la représentation des personnes handicapées au sein du personnel.

Au regard des services à la population :

- la fréquence d'utilisation d'un service;
- l'impact concret sur la vie de la personne handicapée;
- les possibilités matérielles et financières de procéder aux améliorations.

Au regard de l'intégration des personnes handicapées au sein du personnel :

- la contribution à l'atteinte des cibles d'embauche et de représentation des personnes handicapées au sein du personnel;
- les possibilités de procéder aux améliorations pour le personnel handicapé, s'il y a lieu.

BILAN DES RÉALISATIONS 2011-2012 EN LIEN AVEC LE PLAN D'ACTION 2011-2013

Pendant la période couvrant l'année 2011 à 2012, les principales activités réalisées en lien avec les objectifs du plan d'action pour les personnes handicapées ont surtout porté sur les travaux de normalisation du site Web de l'Office. Ainsi, en travaillant à la refonte du site Web, l'organisation veut s'assurer que l'information diffusée sur son site Web sera le plus facilement possible accessible pour les personnes handicapées et que son site respectera les standards du gouvernement du Québec en la matière. Ces travaux de refonte sont actuellement en cours et, tenant compte de l'ampleur de la tâche entreprise, nous prévoyons qu'à la fin de 2012, ces travaux seront terminés.

L'intégration et l'embauche des personnes handicapées font aussi partie des mesures que l'Office entend mettre de l'avant au cours des deux années de son plan d'action. En 2011-2012, des candidatures de personnes handicapées issues des listes de déclaration d'aptitudes (LDA) ont été présentées aux gestionnaires désirant combler des postes vacants ou occasionnels. À ce jour, aucune de ces candidatures n'a été retenue.

La Semaine québécoise des personnes handicapées qui se déroule chaque année au début du mois de juin a été l'occasion encore une fois, de sensibiliser tout le personnel de l'Office à la condition des personnes handicapées, en particulier au niveau de leur intégration sur le marché du travail. Avant et durant cette semaine thématique, des affiches ont été apposées dans les différents bureaux de l'Office et de l'information a été déposée sur le site Intranet de l'Office.

Parmi les autres actions prévues au plan d'action 2011-2013, certaines sont en cours, tandis que d'autres seront réalisées au cours de la prochaine année. Le tableau ci-après donne un aperçu de l'état de situation et de l'avancement des actions proposées (*les informations inscrites en rouge concernent le présent bilan*).

Aussi, nous avons tenu compte, autant que possible, des recommandations qui nous ont été fournies par l'Office des personnes handicapées, en septembre dernier, lors du dépôt de notre plan d'action 2011-2012. Concernant l'une de ces recommandations, soit le nombre de plaintes reçues à l'Office, nous n'en avons reçu aucune durant l'année 2011-2012, ni aucune demande pour une mesure d'accommodement.

PLAN D'ACTION 2011-2013 – BILAN 2011-2012

Objectif général	Actions	Résultats visés	Responsable
Service à la population			
1 Faciliter l'accès à l'information diffusée sur le site Web de l'Office.	Poursuivre les travaux de normalisation du site Web en termes d'accessibilité du Web selon les standards du gouvernement du Québec.	Conformité du site au printemps 2012. <i>Travaux en cours, date de réalisation reportée en décembre 2012.</i>	SCÉ
2 Faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite aux bureaux de l'Office.	Installer une porte automatique au bureau régional de Montréal. <i>Réaménager l'accès au bureau régional de Québec pour les personnes en fauteuil roulant.</i>	Installation d'une porte automatique au bureau de Montréal d'ici le 31 mars 2012. <i>Porte sera installée d'ici le 31 décembre 2012.</i> <i>Accès sera amélioré lors du réaménagement du bureau de Québec d'ici le 31 décembre 2012.</i>	SA
3 Informer les personnes handicapées en regard de la consommation.	Offrir des activités de communications auprès des groupes cibles.	Deux (2) activités de communication réalisées. <i>Une ressource (spécialiste en éducation) a été ajoutée en mars 2012 afin de pouvoir offrir ce type d'activité.</i>	SCÉ
Embauche et intégration des personnes handicapées			
4 Favoriser l'embauche de groupes cibles, notamment les personnes handicapées, en fonction des directives gouvernementales en vigueur.	Sensibiliser les gestionnaires, lors du recrutement, à l'importance de respecter les objectifs gouvernementaux relatifs à l'embauche de personnes handicapées. 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. <i>Présentation de personnes handicapées qualifiées sur LDA aux gestionnaires. Aucune candidature retenue.</i> 100 % des demandes d'accompagnement formulées par les gestionnaires lors de l'embauche de personnes handicapées traitées. <i>Non applicable en 2011-2012.</i>	SA
5 Faire bénéficier l'Office du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	Présenter le PDEIPH à tous les gestionnaires et promouvoir son utilisation.	Deux (2) projets soumis au Centre de services partagés du Québec. <i>Information transmise le 22 septembre 2011 à tous les gestionnaires pour dépôt d'un projet au PDEIPH. Aucun projet n'a été présenté.</i>	SA/DPC

Objectif général	Actions	Résultats visés	Responsable
6 Faciliter l'intégration des personnes handicapées dès leur embauche.	Prévoir dans le programme d'accueil de l'Office des modalités d'intégration concernant les personnes handicapées (adaptation du poste de travail, achat de logiciels informatiques, accompagnement personnalisé, plan d'évacuation).	Intégration du volet « Accueil des personnes handicapées » dans le programme d'accueil de l'Office. <i>Non applicable en 2011-2012.</i>	SA
7 Accroître la connaissance du personnel quant aux obstacles à l'intégration des personnes handicapées et à leurs réalités.	Réaliser une activité de sensibilisation auprès du personnel sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Activité de sensibilisation auprès de tout le personnel de l'Office réalisée en cours d'année. <i>Affichage et publication d'un OPC-Info sur la Semaine québécoise des personnes handicapées (juin 2011).</i>	SA
8 Publiciser auprès du personnel de l'Office et de la clientèle, les services disponibles.	Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur le site intranet de l'Office.	Plan d'action déposé sur l'intranet et sur l'Internet en début d'année financière. <i>Le plan d'action a été déposé sur le site Intranet de l'Office ainsi que sur son site Web.</i>	SA
9 Favoriser l'achat de produits et services offerts par le réseau des entreprises adaptées.	Rendre disponible le répertoire des entreprises adaptées au personnel responsable des acquisitions.	Acheter, lorsque possible, des produits et services offerts par les entreprises adaptées. <i>Listes des entreprises adaptées diffusées auprès du secteur des ressources matérielles.</i>	SA

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

Lorraine Cousin, conseillère en gestion des ressources humaines
 Responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
 Services administratifs
 Secrétariat général
 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
 Québec (Québec) G1K 8W4
 Tél. : 418-643-1484, poste 2225
 Courriel : lorraine.cousin@opc.gouv.qc.ca