

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

**PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2013-2015**

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES – 2013-2014

➤ MISE EN CONTEXTE

L'Office de la protection du consommateur a déposé en 2013 son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2015. 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, nous présentons dans ce document un bilan des actions réalisées au cours de la première année de notre plan d'action pluriannuel ainsi qu'une mise à jour des mesures prévues dans le plan d'action.

Rappelons que l'objectif principal du plan d'action 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 Web, 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 2014, l'Office comptait sur un personnel composé de 109 employés réguliers et occasionnels répartis dans deux (2) bureaux administratifs (Québec et Montréal) et 11 bureaux régionaux, incluant Québec et Montréal. Les personnes handicapées représentent 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. 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.

➤ CRITÈRES RETENUS POUR L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION 2013-2015

Par son plan d'action 2013-2015, 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 poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées et à sensibiliser son personnel à la cause des personnes handicapées dans tous les secteurs.

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;
- les répercussions concrètes 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 2013-2014 EN LIEN AVEC LE PLAN D'ACTION 2013-2015**

Les principaux objectifs du plan d'action pluriannuel 2013-2015 ont été adoptés dans la poursuite de ce qui a déjà été réalisé au cours des huit dernières années, soit depuis l'adoption du premier plan d'action de l'Office en 2006.

Service à la population

L'accès à l'information diffusée par l'Office sur son site Web ou par les agents de protection du consommateur demeure une des priorités du plan d'action. Ainsi, les principales activités réalisées en lien avec les objectifs du plan d'action ont surtout porté sur l'adaptation du site Web selon les normes en accessibilité. Chaque nouvelle section du site mise en ligne, notamment le Profil du commerçant, est réalisée en tenant compte des obstacles possibles à l'accessibilité pour les personnes handicapées et évaluée par un expert en accessibilité.

Les capsules vidéo promotionnelles sur le site Web sont accessibles pour les malentendants. Les plus récentes capsules vidéo réalisées pour la campagne *Voyagez Bien Protégé* disponibles sur la chaîne YouTube de l'Office, sont sous-titrées pour les malentendants <https://www.youtube.com/user/officeconsommateurs>.

Concernant l'objectif du plan d'action d'informer les personnes handicapées à propos de la consommation, deux activités d'information collective ont été réalisées au cours de la dernière année. Ces deux activités se sont déroulées dans la région des Laurentides et ont permis de rejoindre une trentaine de participants (étudiants du secondaire avec une déficience légère) qui ont été informés de divers sujets liés à la protection du consommateur.

Embauche et intégration des personnes handicapées

En 2013-2014, l'Office a procédé à l'embauche de 14 personnes, dont 9 recrutements réguliers et de 5 recrutements occasionnels. De ce nombre, une personne était membre d'un groupe cible (communauté culturelle), mais aucune n'était identifiée comme personne handicapée.

La représentativité des membres des groupes cibles, plus spécifiquement pour les personnes handicapées, demeure, pour l'Office, à 3 % de son effectif régulier.

En septembre 2013, le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées a fait l'objet d'une promotion auprès des gestionnaires de l'Office et ceux-ci ont été invités à présenter des projets d'emploi pour l'année financière 2014-2015. Toutefois, aucun projet d'emploi n'a été déposé pour l'année 2014-2015.

Parmi les autres actions prévues au plan d'action 2013-2015, certaines sont en cours, tandis que d'autres seront réalisées au cours des prochains mois. 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*).

PLAN D'ACTION 2013-2015 – BILAN 2013-2014

Objectif général	Actions	Résultats visés	Responsable ¹
Service à la population			
1 - Faciliter l'accès à l'information diffusée dans le site Web de l'Office.	Poursuivre les travaux d'accessibilité de l'information disponible dans le site Web et effectuer les mises à jour de normalisation requises selon les standards du gouvernement du Québec.	Capsules vidéo accessibles aux malentendants. Mises à jour effectuées. <i>Sous-titres ajoutés aux capsules vidéo.</i> <i>Mises à jour effectuées en continu.</i>	SCE
2 - Rendre accessibles aux personnes handicapées les formulaires disponibles dans le site Web.	Assister les personnes handicapées qui éprouvent des difficultés à remplir un formulaire ou à trouver une information dans le site Web.	Assistance offerte aux personnes handicapées ayant fait la demande. <i>Aucune demande d'assistance reçue à cet effet en 2013-2014.</i>	DSCSA
3 - Faciliter l'accès physique des personnes handicapées à l'ensemble des bureaux de l'Office.	Effectuer l'inventaire des obstacles à l'accessibilité physique dans tous les bureaux et le transmettre à la SIQ.	Inventaire effectué et transmis à la SIQ <i>Non réalisé à ce jour.</i>	SA
4 - Informer les personnes handicapées à propos de la consommation.	Offrir des activités de communication à des groupes cibles.	Deux activités de communication réalisées. <i>Deux activités d'information collective réalisées à ce jour.</i>	DSCSA

Objectif général	Actions	Résultats visés	Responsable ¹
Embauche et intégration des personnes handicapées			
5 - Favoriser l'embauche de groupes cibles, 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 du groupe cible « 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>Taux de représentativité maintenu en 2013-2014.</i> Traitement de 100 % des demandes d'accompagnement formulées par les gestionnaires lors de l'embauche de personnes handicapées. <i>Aucune demande en 2013-2014.</i>	SA
6 - 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>Présentation et promotion du PDEIPH en septembre 2013 à tous les gestionnaires de l'OPC.</i>	SA
7- 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, plan d'évacuation).	Modalités d'intégration propres à la personne handicapée définies et mises en place lors de son embauche. <i>Aucune embauche en 2013-2014.</i>	SA
8 - 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>Vérification faite des accès pour personnes handicapées lors de la réservation de locaux à l'extérieur des bureaux de l'Office.</i>	Tous
9 - 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.	Activité de sensibilisation auprès de tout le personnel de l'Office réalisée en cours d'année. <i>A venir.</i>	SA

Objectif général	Actions	Résultats visés	Responsable ¹
10 - Assurer l'évacuation des personnes handicapées lors de situations d'urgence.	Mettre à jour les plans d'évacuation des bureaux de l'Office et prévoir des mesures particulières pour toutes les personnes handicapées.	Mise à jour des plans d'évacuation. Nomination d'un accompagnateur pour les personnes handicapées. <i>Désignation d'un moniteur spécial pour accompagner les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite présentes sur l'étage.</i>	SA
11 - 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>Le plan d'action 2013-2015 comprenant le bilan annuel des actions réalisées en 2012-2013 a été déposé sur le site Web de l'Office.</i>	SA
12 - Favoriser l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées.	Sensibiliser les responsables des achats à l'approche inclusive de l'approvisionnement accessible en leur fournissant des outils d'accompagnement.	Distribution du guide d'accompagnement préparé par l'OPHQ. Acheter, lorsque c'est possible, des produits (équipements de bureau) et des services inclusifs. <i>Guide d'accompagnement reçu de l'OPHQ et remis à la personne responsable des achats.</i>	SA

¹SCE - Service des communications et de l'éducation

SA - Services administratifs

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

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 – Direction des affaires publiques, institutionnelles et organisationnelles

400, boul. Jean-Lesage, bureau 450

Québec (Québec) G1K 8W4

Tél. : 418-643-1484, poste 2225

Courriel : lorraine.cousin@opc.gouv.qc.ca