PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2015-2017

Le 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).

Office de la protection du consommateur
Québec

MISE EN CONTEXTE

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

Les objectifs de ce septième plan d'action sont de poursuivre les efforts pour favoriser et maintenir l'accessibilité des services offerts par l'Office aux personnes handicapées, ainsi que de réduire les obstacles à leur intégration au sein du personnel de l'Office.

Le plan comprend :

- un portrait de l'Office, soit de sa mission, de ses mandats et de ses ressources ainsi que les critères retenus pour le plan d'action;

- le plan d'action pour la période couvrant les années 2015-2017.

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.

L'Office offre ses principaux 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 responsabilité[1];

- 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.

[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.*

Mandats

Les principaux mandats confiés à l'Office :

- Surveillance auprès des commerçants :
  - 2 988 activités de surveillance menées à terme en 2014-2015, soit 2 653 inspections, 267 enquêtes judiciaires et 68 enquêtes administratives;
  - pour la même année, 244 poursuites pénales et des amendes imposées pour un montant total de 986 996 $;

- Délivrance de certificats et de permis d'exploitation :
  - environ 9 000 permis délivrés annuellement[2];
  - environ 10 000 certificats de conseillers en voyages délivrés annuellement;

- Traitement de demandes de renseignements touchant des problèmes de consommation :
  - 108 029 demandes de renseignements traitées en 2014-2015;
  - pour la même année, 28 986 trousses d'information envoyées à des consommateurs pour les aider à régler leur problème avec un commerçant;

- Traitement des plaintes des consommateurs :
  - 31 872 plaintes traitées en 2014-2015;
  - La valeur estimée des litiges pour cette même année est 57 371 134 $;

- Information collective :
  - relations avec les médias, campagnes de sensibilisation, activités d'éducation, site Web, etc.;
  - 1 387 864 visites dans le site Web de l'Office en 2014-2015 pour un nombre hebdomadaire moyen de 26 186 visites;
  - Pour la même année, 4 914 abonnés à la page Facebook et 3 829 abonnés au compte Twitter de l'Office;
  - 1058 activités de relations de presse en 2014-2015.

- Indemnisation des consommateurs dans certains secteurs d'activités commerciales :
  - 1 106 consommateurs indemnisés 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 en 2014-2015.

Ressources

- Au 31 mars 2015, l'Office compte sur la compétence de 103 employés réguliers et occasionnels qui sont répartis dans 2 bureaux administratifs (Québec et Montréal) et 9 bureaux régionaux. De ce nombre, plus du tiers des employés travaillent directement avec la clientèle de l'Office. Les personnes handicapées représentent 3 % de l'effectif régulier.

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

- L’Office loue les locaux de ses bureaux administratifs et de ses bureaux régionaux à la Société immobilière du Québec (SIQ). Il dépend donc en grande partie de celle-ci pour faire des modifications visant à réduire les obstacles à l’accessibilité physique des personnes handicapées.

CRITÈRES RETENUS POUR L’ÉLABORATION DU PLAN D’ACTION 2015-2017

Par le présent plan d’action, l’Office s’engage à poursuivre ses efforts pour réduire ou éliminer les obstacles que les personnes handicapées sont susceptibles de rencontrer lorsqu’elles utilisent ses services et réaffirme ainsi son adhésion aux principes d’accès et d’égalité pour les personnes handicapées.

L’Office s’engage également 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 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 :

- Fréquence d’utilisation d’un service;
- Répercussions concrètes sur la vie de la personne handicapée;
- Possibilités matérielles et financières de procéder aux améliorations.

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

- Contribution à l’atteinte des cibles d’embauche et de représentation des personnes handicapées au sein du personnel;
- Possibilités de procéder aux améliorations pour le personnel handicapé, s’il y a lieu.

PLAN D'ACTION 2015-2017

Objectifs	Actions	Résultats visés	Unité[3]
Service à la population et autres actions			
1 - Faciliter l'accès à l'information diffusée dans le site Web de l'Office.	Informer le personnel du SCÉ et du SPL sur les exigences gouvernementales des standards sur l'accessibilité du Web.[4] Poursuivre les travaux d'accessibilité de l'information disponible dans le site Web de l'Office (intranet et extranet). Effectuer les mises à jour de normalisation requises selon les standards du gouvernementaux.	Séance d'information et documents d'accompagnement donnés d'ici au 31 mars 2017. Procédure de travail établie et utilisée par le SCÉ d'ici au 31 mars 2017. Gabarit de documents Word accessible créé et utilisé d'ici au 31 mars 2017. Refonte de l'intranet de l'Office faite en tenant compte des standards sur l'accessibilité du Web.[5] Mises à jour effectuées en continu.	SCÉ
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.	Assistance offerte aux personnes handicapées, lorsque nécessaire. Ajout d'une mention dans la Déclaration de services aux citoyens de l'Office.[6]	DSCSA

[3]Unité responsable :
SCE - Service des communications et de l'éducation
SA, RH - Services administratifs et des ressources humaines
DSCSA - Direction des services aux consommateurs et de la surveillance administrative
SPL - Service de la planification
SJ - Services juridiques
SPS - Service des partenariats stratégiques
BP – Bureau de la présidence

[4] 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).

[5] Ibid.

[6] Dans 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	Unité[3]
	Encourager les employés à développer leurs habiletés pour le service à la clientèle auprès des personnes vulnérables, dont les handicapées.	Procédure exceptionnelle rédigée et activité de sensibilisation donnée aux APC en vue de faciliter son utilisation.	
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.	Solution apportée pour 100% des obstacles identifiés dans l'inventaire 2014-2015.	SA
4 - Informer les personnes handicapées à propos de la consommation.	Offrir des activités de communication à ce groupe cible.	Au moins une activité de communication réalisée. Ajout des personnes handicapées dans le fichier de compilation des activités d'information collective.	DSCSA
5 - Informer les commerçants aux réalités des personnes handicapées.	Inviter la COPHAN[7] 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.	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 dans le cadre de travaux de modifications législatives.	Au moins une association ou regroupement invitée et consultée.	SJ

[7] Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.

Objectifs	Actions	Résultats visés	Unité[3]
Embauche et intégration des personnes handicapées			
7 - Favoriser l'embauche de groupe-cibles, dont les personnes handicapées.	Lors d'un 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-cible. 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.	SA, RH
8 - Faire bénéficier l'Office du Programme 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.	SA, RH
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, plan d'évacuation).	Modalités d'intégration propres à la personne handicapée définie et mises en place lors de son embauche.	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.	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.	SPL, SCE

Objectifs	Actions	Résultats visés	Unité[3]
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.	SA
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.	SPL, SCE
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.	SA

Date d'entrée en vigueur

Le présent plan d'action entre en vigueur à la date de son approbation par la présidente de l'Office.

Approbation

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2017 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