



**BILAN 2014-2015
DES ACTIONS RÉALISÉES
DU PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2013-2015**

Le bilan 2014-2015 du plan d'action 2013-2015 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 2013 son plan d'action 2013-2015 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 2014-2015**, mais nous mentionnons aussi brièvement les actions réalisées en 2013-2014 dont le bilan a déjà été déposé en décembre 2014.

Rappelons que l'objectif principal du plan d'action 2013-2015 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 2014, l'Office comptait sur un personnel composé de 109 employés réguliers et occasionnels répartis dans deux 2 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 2014-2015³

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.

Concernant l'accès physique des personnes handicapées à l'ensemble des bureaux de l'Office, le déménagement du bureau régional de Gaspé, en 2014-2015, a été fait en tenant compte de l'accessibilité physique des personnes handicapées au nouvel endroit, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'édifice, et ce, en collaboration avec la SIQ.

À l'égard de l'objectif général qui est d'informer les personnes handicapées à propos de la consommation, deux activités d'information collective ont été réalisées auprès de personnes handicapées au cours de l'année 2014-2015. Il s'agit de deux présentations portant sur la *Loi sur la protection du consommateur* et réalisées à l'Institut universitaire de réadaptation (IRDPQ) à des groupes de personnes non voyantes. Ces activités ont été réalisées par une agente de protection du consommateur du bureau régional de Québec.

Aussi, dans le cadre des consultations publiques relatives à la modernisation de la LPC, une rencontre entre les représentants de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) et des membres de l'Office s'est tenue le 30 avril 2014. L'objectif de la rencontre était de connaître les préoccupations des membres de la COPHAN et les défis particuliers vécus par les personnes handicapées en lien avec la LPC. Des recommandations ont été formulées à la suite de cette rencontre établissant des liens et des canaux de communication entre l'Office et le COPHAN. Enfin, la COPHAN a été ajoutée à la liste des regroupements à consulter lors de travaux de modifications législatives de l'Office.

³ Un tableau en annexe reprend toutes les actions réalisées en 2013-2014 et en 2014-2015 du plan d'action 2013-2015.

Embauche et intégration des personnes handicapées

En 2014-2015, l'Office a procédé au recrutement de 3 personnes, dont 2 employés occasionnels. De ce nombre, une personne est membre d'un groupe cible (communauté culturelle), mais aucune n'est identifiée comme personne handicapée. La représentativité des personnes handicapées à l'Office est toutefois demeurée, en 2014-2015, à 3 % de son effectif régulier.

La promotion du 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.

Pour terminer, l'Office a tenu, comme à chaque année, deux journées du personnel, regroupant tous les employés de l'organisation (secteur est et secteur ouest). Lors de la planification de ces activités tenues à l'extérieur de nos bureaux, le choix des lieux a été fait en tenant compte de leur accessibilité physique. En 2014, ces activités se sont tenues à Québec, au Domaine Cataract, et à Montréal, à l'Institut du Tourisme et d'Hôtellerie du Québec.

Approbation

Le bilan 2014-2015 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 DU PLAN D'ACTION 2013-2015

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Unité ⁴
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>	<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>	<i>Aucune demande d'assistance reçue à cet effet en 2014-2015.</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>	<i>Inventaire effectué lors de la préparation des travaux pour l'amélioration de l'accès dans les bureaux régionaux et transmission à la SIQ.</i>	SA

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

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Unité ⁴
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 en 2013-2014.</i>	<i>Deux activités d'information collective réalisées en 2014-2015.</i>	DSCSA
Embauche et intégration des personnes handicapées					
5 - Favoriser l'embauche de groupe-cibles, notamment les personnes handicapées.	<p>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-cible.</p> <p>Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée.</p>	<p>Maintien du taux de représentativité de plus de 2 % du personnel régulier.</p> <p>Traitement de 100 % des demandes d'accompagnement formulées par les gestionnaires lors de l'embauche de personnes handicapées.</p>	<p><i>Taux de représentativité des personnes handicapées à 3% au 31 mars 2014.</i></p> <p><i>Aucune demande d'accompagnement en 2013-2014.</i></p>	<p><i>Taux de représentativité des personnes handicapées à 3% au 31 mars 2015.</i></p> <p><i>Aucune demande d'accompagnement en 2014-2015.</i></p>	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. Aucun projet de stage soumis.</i>	<i>Présentation et promotion annuelle du PDEIPH à tous les gestionnaires de l'OPC. Aucun projet de stage soumis pour la période 2014-2015.</i>	SA

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Unité ⁴
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 de personne handicapée en 2013-2014.</i>	<i>Aucune embauche de personne handicapée en 2014-2015.</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>	<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>	<i>Aucune activité de sensibilisation faite auprès du personnel en 2014-2015.</i>	SA

Objectifs	Actions	Résultats visés	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Unité ⁴
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>Plan d'évacuation du bureau de Québec mis à jour en 2013-2014.</i> <i>Désignation d'un moniteur spécial à Québec pour accompagner les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite présentes sur l'étage.</i>	<i>Aucune mise à jour de plan d'évacuation effectuée en 2014-2015.</i> <i>Non applicable.</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>Plan d'action 2013-2015 et bilan 2012-2013 déposés sur le site Web de l'Office.</i>	<i>Plan d'action 2013-2015 et bilan 2013-2014 déposés 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 reçu de l'OPHQ et remis à la personne responsable des achats.</i> <i>Aucun achat de produits spécialisés.</i>	<i>Guide reçu de l'OPHQ et remis à la personne responsable des achats.</i> <i>Aucun achat de produits spécialisés.</i>	SA