



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2007

Ce plan d'action 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).



Objectifs de ce plan d'action



Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées lorsqu'elles utilisent les services offerts par l'Office

Réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein du personnel de l'Office

Ce document couvre plusieurs aspects : il dresse le portrait de l'Office, présente les cibles gouvernementales relatives aux taux de représentation des personnes handicapées et la situation de l'Office à cet égard, mentionne les actions prises par l'Office au cours des dernières années pour améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées, identifie les obstacles à leur intégration et détaille les actions envisagées par l'Office en 2007 afin de réduire ces obstacles.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées est disponible sur le site Internet de l'Office (www.opc.gouv.qc.ca) et dans ses bureaux régionaux.

Mission de l'Office

Protéger les consommateurs québécois et défendre leurs intérêts. Pour ce faire, l'Office informe les consommateurs, les éduque, applique les lois sous sa responsabilité et favorise la concertation entre les agents économiques.

L'Office offre aux consommateurs des services de renseignements et de soutien, de traitement des plaintes, de conciliation et d'indemnisation. Il informe les commerçants de leurs obligations et délivre environ 3 000 permis d'exploitation.

Ressources de l'Office

L'Office compte sur la compétence d'un personnel composé d'une centaine de personnes réparties dans deux bureaux administratifs et 11 bureaux régionaux.

L'Office loue les locaux de ses bureaux administratifs et de ses bureaux régionaux. Il dépend en grande partie de la Société immobilière du Québec, propriétaires des immeubles, pour la réalisation de modifications visant à réduire les obstacles à l'accessibilité physique des personnes handicapées.

Cibles gouvernementales

Il existe deux cibles gouvernementales relatives à l'intégration et à la représentation des personnes handicapées dans l'administration publique :

Cible d'embauche

25 % des personnes recrutées au cours d'une année financière doivent provenir d'un groupe cible. Les personnes handicapées font partie des quatre groupes cibles. Les trois autres groupes cibles sont les communautés culturelles, les anglophones et les autochtones. En 2007, aucune personne handicapée n'a été embauchée.

Cible de représentation

Les personnes handicapées doivent compter pour **2 %** du personnel régulier de l'Office. Au 1^{er} janvier 2007, une seule personne handicapée embauchée à titre régulier travaillait à l'Office, soit un taux de représentation de 1 %.

Critères

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

- ▶ 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 de la mesure à l'atteinte des cibles d'embauche et de représentation des personnes handicapées au sein du personnel l'Office
- ▶ Les possibilités de procéder aux améliorations pour le personnel handicapé

Synthèse des actions prises au cours des dernières années

Objectif général	Actions déjà prises
Au regard des services à la population	
Accessibilité aux points de service de l'Office	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification, par l'Office, que les stationnements, les bâtiments, les locaux et les salles respectent les exigences d'accessibilité pour les personnes handicapées
Accessibilité du site Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des lacunes du site Internet de l'Office en ce qui a trait à sa lisibilité et à son accessibilité en vue d'une prise en compte lors de la refonte du site prévue au plus tard le 31 mars 2008
Communications et documents adaptés	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement de l'Office, par sa Déclaration de services aux citoyens, à communiquer dans un langage clair et qui tient compte des limitations des personnes handicapées • Formation du personnel en contact direct avec la clientèle sur les approches à privilégier selon les différentes limitations des personnes handicapées • Accommodements offerts pour les personnes sourdes ou malentendantes (prise en charge des frais d'interprète, utilisation des services de relais Bell) • Disponibilité des documents, sur demande, en gros caractères
Au regard de l'intégration des personnes handicapées au sein du personnel	
Embauche de personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification systématique de la possibilité de proposer des personnes handicapées lorsque l'Office recrute du personnel • Adaptation des moyens d'évaluation pour les personnes présentant un handicap lors de l'embauche
Sécurité des locaux	<ul style="list-style-type: none"> • Plan des mesures d'urgence tenant compte des personnes handicapées
Soutien et sensibilisation du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation des équipements et des outils de travail selon les besoins particuliers de son personnel • Diffusion de capsules d'information sur l'intranet dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées

Actions envisagées en 2007

Objectif général	Obstacles	Objectifs et actions	Responsable
Au regard des services à la population			
Accessibilité du site Internet	Le site Internet est mal adapté aux personnes présentant un handicap visuel	Assurer, lors de la refonte du site Internet, sa conformité à la priorité 1 du W3C (World Wide Web Consortium)	DPRC
Communications et documents adaptés	Difficulté d'accès à l'information diffusée par l'Office	Rendre disponible, sur demande, les dépliants de l'Office en format PDF sur CD	DPRC
		Rendre disponible, sur demande, les dépliants sur bande sonore	DSC
Au regard de l'intégration des personnes handicapées au sein du personnel			
Embauche de personnes handicapées	Nombre restreint de personnes handicapées sur les listes de déclaration d'aptitude et objectif d'embauche incluant d'autres groupes cibles	Sensibiliser les gestionnaires à l'importance de respecter les objectifs gouvernementaux relatifs à l'embauche des personnes handicapées	SA
		Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée	SA
Sensibilisation du personnel	Ignorance du personnel quant aux obstacles à l'intégration des personnes handicapées	Faire connaître l'existence du plan d'action au personnel	SA
		Sensibiliser le personnel aux problématiques vécues par les personnes handicapées	SA DPRC