

PLAN D'ACTION 2026 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES ET BILAN DU PLAN D'ACTION 2025

RETRAITE QUÉBEC

Adopté le 26 mars 2026 par le conseil d'administration
en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes
handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Dépôt légal – 2026
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-03510-2 (PDF)

© Retraite Québec

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Présentation de Retraite Québec	5
Responsabilités	5
Vision	5
Valeurs	5
Plan d'action 2026 à l'égard des personnes handicapées	6
Bilan des actions menées en 2025	9
Autres mesures mises en œuvre en 2025	14
Reddition de comptes gouvernementale	14
<i>Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	14
Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	15
Questions ou commentaires	15

INTRODUCTION

En vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale¹ (la Loi), les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation de produire et de rendre public un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (PAPH). Ce plan énonce les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et décrit les mesures prises au cours de l'année qui se termine ainsi que celles envisagées pour l'année qui débute.

Par ailleurs, en mai 2021, le gouvernement du Québec a pris le décret 655-2021 concernant la détermination d'éléments que doit comporter le plan d'action visé par l'article 61.1 de la Loi.

En conformité avec ces documents, Retraite Québec présente son PAPH 2026. S'adressant au grand public et au personnel, ce document présente les mesures retenues pour l'année en cours dans le but d'améliorer l'intégration des personnes handicapées ainsi que les résultats obtenus grâce aux mesures mises en œuvre en 2025.

Le PAPH 2026 a été rendu public sur le site Web de Retraite Québec à la suite de son adoption.

1. Conformément au paragraphe g) de l'article 1 de la Loi (RLRQ, chapitre E-20.1), une personne handicapée est une personne qui a « une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. »

PRÉSENTATION DE RETRAITE QUÉBEC

Retraite Québec dispose d'un effectif de plus de 2 000 employées et employés réguliers et occasionnels pour effectuer l'ensemble de ses activités.

Son siège est situé à Québec, et ses installations sont constituées de huit bureaux qui se trouvent dans différentes régions de la province.

Responsabilités

Retraite Québec est responsable de l'application de la Loi sur le régime de rentes du Québec. Ainsi, elle a pour fonction d'administrer et de gérer le Régime de rentes du Québec et de promouvoir la planification financière de la retraite. Elle a aussi pour rôle d'administrer les régimes de retraite du secteur public institués en vertu de plusieurs lois.

De plus, Retraite Québec est responsable de l'application de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite. Elle s'assure que l'administration et le fonctionnement des régimes complémentaires de retraite sont conformes à la loi. Elle a également le pouvoir d'assumer l'administration provisoire d'un régime de retraite et, dans certains cas, d'assumer l'administration des rentes de retraitées et retraités. Elle est également responsable de l'application de la Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite pour les dispositions qui lui incombent. Elle s'assure que l'administration et le fonctionnement de ces régimes sont conformes à la loi.

Enfin, Retraite Québec administre, pour le ministère de la Famille, les crédits d'impôt remboursables accordant des allocations aux familles. Il s'agit d'une mesure qui permet à tous les parents admissibles qui résident au Québec et qui ont un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir une aide financière.

Vision

Retraite Québec : l'employeur d'exception et le partenaire recherché pour son expertise et l'excellence de l'accompagnement offert à sa clientèle.

Valeurs

Ces quatre valeurs guident et inspirent les membres de notre équipe au quotidien. Retraite Québec se donne le devoir de les promouvoir et de les faire respecter dans la réalisation de sa mission.



Le sens du service

Nous offrons un service de qualité, accessible et adapté aux besoins de notre clientèle.



La bienveillance

Nous agissons avec considération, respect, empathie et écoute.



La collaboration

Nous partageons notre expertise et développons des partenariats dans le but d'atteindre des objectifs communs.



L'engagement vers l'excellence

Nous valorisons l'innovation, l'amélioration continue et l'efficacité pour obtenir les meilleurs résultats.

MEILLEURS ENSEMBLE

PLAN D'ACTION 2026 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Obstacle 1

Les clientes et clients handicapés peuvent rencontrer des difficultés pour accéder aux services de Retraite Québec.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
1.1 Contribuer au projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, mené par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), notamment dans les travaux de conception du formulaire d'évaluation professionnelle.	Travaux réalisés	En continu	Vice-présidence aux services à la clientèle
1.2 Terminer les travaux liés à la messagerie sécurisée, ce qui permettra notamment à la clientèle muette d'avoir accès à un nouveau canal facilitant les échanges avec les employées et employés du service à la clientèle.*	Travaux réalisés	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à la clientèle
1.3 Offrir une formation continue sur l'accessibilité Web aux intégratrices et intégrateurs Web.	Intégratrices et intégrateurs Web formés	En continu	Direction générale des communications
1.4 Réaliser une veille sur les meilleures pratiques en matière d'accessibilité Web.	Veille réalisée	En continu	Direction générale des communications
1.5 Rendre accessibles aux personnes malentendantes ou vivant avec un handicap visuel les prochaines capsules proposées dans le parcours Web « Savoir faire pousser son blé – De la première paie à la retraite ».*	Capsules accessibles	31 décembre 2026	Direction générale des communications

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 2

Les clientes et les clients handicapés peuvent ne pas bien connaître certains services qui leur sont offerts.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
2.1 Réaliser des actions de communication pour promouvoir les programmes offerts aux personnes handicapées auprès des familles susceptibles d'être admissibles à ceux-ci ou des organismes qui représentent ces personnes.	Actions de communication réalisées	En continu	Direction générale des communications

Obstacle 3

La réalité des personnes handicapées est méconnue du personnel de Retraite Québec.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
3.1 Former les nouveaux agents et agentes de soutien à la clientèle sur les approches à privilégier selon les différents types de handicaps.	Formation offerte	En continu	Vice-présidence aux services à la clientèle
3.2 Conseiller les équipes de projets en matière d'accessibilité lors de l'élaboration des nouveaux projets informatiques.	Conseillère ou conseiller en accessibilité consulté	En continu	Vice-présidence aux technologies de l'information
3.3 Sensibiliser les principales et principaux responsables de projets en matière d'accessibilité en offrant une formation aux communautés de pratique suivantes : <ul style="list-style-type: none">• conseillères et conseillers en architecture;• gestionnaires de projets.*	Formation offerte	31 décembre 2026	Vice-présidence aux technologies de l'information
3.4 Sensibiliser les principales et principaux responsables des demandes d'acquisitions à la notion d'approvisionnement accessible.	Communication transmise	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation
3.5 Sensibiliser les secteurs concernés à l'application de la « clause d'impact ».*	Communication transmise	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation
3.6 Réaliser une activité de bénévolat avec un organisme qui œuvre auprès des personnes handicapées.	Activité réalisée	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation
3.7 Annoncer la parution du PAPH 2026.	Information diffusée	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation
3.8 Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Information diffusée	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
3.9 Offrir une activité de sensibilisation en lien avec la réalité des personnes handicapées.	Activité réalisée	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation
3.10 Souligner la Journée internationale des personnes handicapées.*	Information diffusée	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 4

Retraite Québec a de la difficulté à recruter des personnes handicapées dans son effectif régulier.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
4.1 Offrir un stage à au moins une personne handicapée par l'entremise d'un projet comme DuoEmploi.	Actions réalisées	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation
4.2 Intégrer au moins deux mesures d'adaptation visant les personnes handicapées dans le processus d'embauche.*	Nouveaux outils créés	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 5

Les employées et employés handicapés de Retraite Québec peuvent avoir besoin de mesures particulières qui facilitent leur intégration professionnelle.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
5.1 Prendre en compte les besoins particuliers des employées et employés handicapés dans les projets d'aménagement.	Besoins pris en compte	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation
5.2 Lors des séances d'accueil, informer les nouveaux employés et employées des services et des mesures offerts au personnel handicapé.	Nouvelles employées et nouveaux employés informés	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation
5.3 Maintenir à jour la section intranet concernant les personnes handicapées.	Information à jour	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation
5.4 Diffuser les mesures d'urgence destinées aux membres du personnel ayant besoin d'assistance et les mettre à jour au besoin.	Mesures diffusées	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
5.5 Rendre accessible aux personnes handicapées au moins une formation offerte par la Direction générale des ressources humaines.*	Formation accessible offerte	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation
5.6 Intégrer des questions en lien avec la réalité des personnes handicapées dans le sondage annuel Expérience employé.*	Questions intégrées	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation
5.7 Créer un groupe d'échange sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans les milieux de travail.*	Groupe d'échange créé	31 décembre 2026	Vice-présidence aux services à l'organisation

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

BILAN DES ACTIONS MENÉES EN 2025

Obstacle 1

Les clientes et clients handicapés peuvent rencontrer des difficultés pour accéder aux services de Retraite Québec.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2025
1.1 Contribuer au projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, mené par l'OPHQ.	Travaux réalisés	En continu	<p>Atteint</p> <p>Projet de simplification Les travaux de conception du formulaire numérique d'évaluation professionnelle ont débuté en juin. Le comité de pilotage dont fait partie Retraite Québec se rencontre toutes les cinq semaines pour planifier les travaux et faire le suivi de ceux-ci.</p> <p>Passerelle avec le ministère de l'Éducation Le projet pilote mené avec deux centres de services scolaires, visant à permettre à Retraite Québec de transmettre les renseignements médicaux pertinents concernant l'enfant pour optimiser l'offre de services pour l'élève, est maintenant terminé. Le ministère de l'Éducation est chargé d'en faire le bilan et de formuler ses recommandations.</p>

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2025
1.2 Prendre en compte les standards d'accessibilité lors de la création de services numériques et adapter les formulaires PDF existants, sur demande, aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle.*	Services numériques accessibles et formulaires adaptés	En continu	<p>Atteint</p> <p>Création de nouveaux services numériques Trois nouveaux services ont été livrés, soit le suivi simplifié lié au supplément pour enfant handicapé et au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels, la messagerie sécurisée et l'outil SimulRetraite. Les standards d'accessibilité ont été respectés.</p> <p>Adaptation d'un formulaire PDF Le formulaire <i>Application for a Retirement Pension Under a Public-Sector Pension Plan (RSP-079A)</i> a été adapté.</p>
1.3 Offrir une formation continue sur l'accessibilité Web aux intégratrices et intégrateurs Web.	Intégratrices et intégrateurs Web formés	En continu	<p>Atteint</p> <p>Les intégratrices et intégrateurs Web et le responsable de l'accessibilité des publications déposées sur le site Web organisationnel sont formés en continu.</p> <p>Également, le webmestre et conseiller en accessibilité de la Direction générale des communications est consulté au démarrage de chaque nouveau projet lié aux technologies de l'information.</p>
1.4 Réaliser une veille sur les meilleures pratiques en matière d'accessibilité Web.	Veille réalisée	En continu	<p>Atteint</p> <p>Les intégratrices et intégrateurs Web maintiennent leurs connaissances à jour en matière d'accessibilité. Elles et ils assurent une veille sur Internet et sur différents outils liés à ce domaine et se partagent les connaissances acquises.</p> <p>Le technicien en arts graphiques et appliqués a effectué une veille, notamment en échangeant avec des homologues d'autres ministères et organismes. Également, une rencontre d'échange sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'accessibilité a été tenue en septembre 2025.</p>

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 2

Les clientes et les clients handicapés peuvent ne pas bien connaître certains services qui leur sont offerts.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2025
2.1 Réaliser des actions de communication pour promouvoir les programmes offerts aux personnes handicapées auprès des familles susceptibles d'être admissibles à ceux-ci ou des organismes qui représentent ces personnes.	Actions de communication réalisées	En continu	Atteint Retraite Québec a publicisé sur Facebook le balado « Quelle aide financière pour un enfant en situation de handicap? ». De plus, trois autres publications ont été faites pour promouvoir les programmes offerts aux personnes handicapées.

Obstacle 3

La réalité des personnes handicapées est méconnue du personnel de Retraite Québec.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2025
3.1 Former les nouveaux agents et agentes de rentes ainsi que les nouveaux préposés et préposées sur les approches à privilégier selon les différents types de handicaps.	Formation offerte	En continu	Atteint Une autoformation portant sur la clientèle handicapée fait désormais partie intégrante de la formation Express 360 suivie par tous les nouveaux préposés et préposées aux renseignements. Cette autoformation sera également utilisée pour les nouveaux agents et agentes de rentes.
3.2 Conseiller les équipes de projets en matière d'accessibilité lors de l'élaboration des nouveaux projets informatiques.	Conseillère ou conseiller en accessibilité consulté	En continu	Atteint Le conseiller en accessibilité est consulté pour tous les projets ciblés en matière d'accessibilité. Il est invité à participer aux rencontres des projets.
3.3 Sensibiliser les principales et principaux responsables des demandes d'acquisitions à la notion d'approvisionnement accessible.	Sensibilisation faite	En continu	Atteint Un courriel de sensibilisation a été envoyé aux directions responsables des acquisitions à Retraite Québec.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2025
3.4 Réaliser une activité de bénévolat avec un organisme qui œuvre auprès des personnes handicapées.	Activité réalisée	31 décembre 2025	Atteint En mai 2025, Retraite Québec a organisé une corvée de nettoyage pour l'organisme Maisons des Lucioles, qui offre des services de répit et d'hébergement à des jeunes ayant des déficiences multiples et à leurs familles.
3.5 Promouvoir la parution du PAPH 2025.	Information diffusée	En continu	Atteint Après la parution du PAPH 2025, des annonces ont été publiées sur le site Web de Retraite Québec ainsi que sur l'intranet.
3.6 Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Information diffusée	En continu	Atteint En juin 2025, 6 publications ont été diffusées dans le but de souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées.
3.7 Offrir une activité de sensibilisation en lien avec la réalité des personnes handicapées.	Activité réalisée	31 décembre 2025	Atteint Un webinaire sur l'accueil des personnes handicapées au sein des équipes de travail a été diffusé le 3 juin 2025 et est offert en rediffusion.

Obstacle 4

Retraite Québec a de la difficulté à recruter des personnes handicapées dans son effectif régulier.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2025
4.1 Offrir un stage à au moins une personne handicapée par l'entremise d'un projet comme DuoEmploi.*	Action réalisée	31 décembre 2025	Atteint Trois stages ont été proposés par l'organisation. Un jumelage a été retenu pour la tenue d'un stage le 5 juin 2025 à la Direction générale des ressources humaines.
4.2 Promouvoir nos événements de recrutement et nos offres d'emploi auprès d'organismes qui représentent les personnes handicapées ou qui œuvrent auprès d'elles.*	Action réalisée	31 décembre 2025	Atteint Une offre d'emploi d'agent ou agent de soutien à la clientèle des prestations d'invalidité, de survivant ou de retraite a été publiée par La Relance du 16 au 20 juin 2025. La Relance facilite l'intégration en emploi et permet à chaque personne qui le désire de s'intégrer à un milieu dans un emploi qui lui convient.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2025
4.3 Réaliser une veille sur les meilleures pratiques en lien avec l'embauche de personnes handicapées.*	Veille réalisée	31 décembre 2025	Atteint Une veille a été réalisée par la consultation, notamment, d'infolettres et de publications d'organismes spécialisés tels que l'OPHQ, le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH), le Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi et le Comité consultatif des personnes handicapées.

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 5

Les employées et employés handicapés de Retraite Québec peuvent avoir besoin de mesures particulières qui facilitent leur intégration professionnelle.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2025
5.1 Prendre en compte les besoins particuliers des employées et employés handicapés dans les projets d'aménagement.	Besoins pris en compte	En continu	Atteint Les besoins du personnel handicapé sont pris en compte de façon continue dans les projets d'aménagement. Par exemple, des portes automatiques sont installées à la suite d'un déménagement.
5.2 Lors des séances d'accueil, informer les nouveaux employés et employées des services et des mesures offerts au personnel handicapé.	Nouvelles employées et nouveaux employés informés	En continu	Atteint L'information sur les services offerts au personnel handicapé est intégrée à la présentation effectuée lors des séances d'accueil des nouveaux employés et employées.
5.3 Maintenir à jour la section intranet concernant les personnes handicapées.*	Action réalisée	En continu	Atteint La mise à jour de la section intranet est effectuée en continu, notamment selon les publications reçues de la part de l'OPHQ.
5.4 Diffuser les mesures d'urgence pour les membres du personnel ayant besoin d'assistance et les mettre à jour au besoin.	Mesures diffusées	En continu	Atteint Les mesures d'urgence ont été diffusées dans une manchette en septembre 2025.

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

AUTRES MESURES

MISES EN ŒUVRE EN 2025

En complément des actions menées dans le cadre de son plan d'action, Retraite Québec a pris d'autres mesures relatives aux personnes handicapées en 2025 :

- participation de 3 conseillères en gestion des ressources humaines, le 4 décembre 2025, à la formation « L'entrevue inclusive » offerte par le ROSEPH. À la suite de cette formation, deux outils ont été développés à l'intention des gestionnaires;
- publication d'une manchette, le 3 décembre 2025, pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées.

REDDITION DE COMPTES

GOUVERNEMENTALE

Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public :

- Aucune plainte relative aux documents et aux services destinés aux personnes handicapées n'a été formulée.

Mesures d'accommodement permettant aux personnes handicapées d'avoir accès à des documents ou à des services :

- Aucune demande d'accommodement n'a été formulée.
- Le contenu HTML du site Web de Retraite Québec respecte les standards d'accessibilité gouvernementaux. De plus, la majorité des documents en format PDF peuvent être consultés à l'aide d'un lecteur d'écran.
- La brochure En cas d'invalidité est disponible en format audio et accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, au 1 877 393-0103. Elle a été consultée 17 fois en 2025.

COMITÉ DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Afin d'assurer la planification et le suivi des actions menées à l'égard des personnes handicapées, Retraite Québec s'est dotée d'un groupe de travail composé de représentantes et représentants de tous les secteurs de l'organisation. Des membres du personnel handicapés en font partie. Les responsabilités de ce groupe sont de déterminer les obstacles auxquels font face la clientèle et le personnel handicapés et de proposer des mesures pour réduire ces obstacles.

QUESTIONS OU COMMENTAIRES

Les demandes d'information, les commentaires et les suggestions sur le présent document ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être envoyés à l'adresse suivante :

santeetmieuxetreautravail@retraitequebec.gouv.qc.ca

