

PLAN D'ACTION 2022 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

RETRAITE QUÉBEC

Adopté le 24 mars 2022 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 – 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN – 978-2-550-91618-5 (PDF)

© Retraite Québec

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Présentation de Retraite Québec	5
Responsabilités	5
Vision	5
Valeurs	6
Plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées	7
Bilan des actions de 2021	10
Réalizations du Plan d'action 2021	10
Autres mesures mises en œuvre en 2021	15
Reddition de comptes gouvernementale	15
Groupe de travail à l'égard des personnes handicapées	16
Questions ou commentaires	16

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 (ci-après désignée « Loi »), les ministères et 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 pour contrer ces difficultés 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 entériné 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 2022. S'adressant au grand public et au personnel, ce document présente les mesures retenues pour l'année en cours pour améliorer l'intégration des personnes handicapées ainsi que les résultats obtenus avec les mesures mises en œuvre en 2021.

Le PAPH 2022 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 social est situé à Québec, et ses installations sont constituées de dix centres de services 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 personnel 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 l'administration de rentes de personnes retraitées. Elle est aussi 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, le crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles. Il s'agit d'une mesure qui permet à tous les parents admissibles résidant au Québec et ayant un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir une aide financière.

Vision

Être l'organisation de référence en matière de retraite, reconnue pour son expertise, sa performance, la qualité de son service à la clientèle et son milieu de travail.

Valeurs

Sens du service



Nous sommes à l'écoute des besoins et des attentes de nos clients et leur offrons un service de qualité.

Respect



Nous traitons nos clients et nos collègues avec considération et faisons preuve de discrétion, de reconnaissance et d'ouverture aux autres.

Engagement vers l'excellence



Ensemble, nous voulons contribuer à la réalisation de la mission et de la vision de l'organisation, agissons avec professionnalisme et intégrité, et recherchons l'excellence.

Collaboration



Nous travaillons ensemble, partageons notre expertise et la mettons au service de nos collègues, et développons nos partenariats pour obtenir de meilleurs résultats.

PLAN D'ACTION 2022 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 Réaliser les travaux préparatoires à l'élaboration d'ententes-cadres sur la communication de renseignements personnels entre ministères et organismes, dans le cadre du projet de simplification des démarches d'accès mené par l'Office des personnes handicapées du Québec	Travaux réalisés	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à la clientèle
1.2 Élaborer une procédure pour répondre aux demandes particulières de documents dans un format adapté*	Procédure élaborée	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à la clientèle
1.3 Réaliser un laboratoire client sur l'accessibilité des documents numériques de Mon dossier*	Laboratoire client réalisé	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à la clientèle
1.4 Offrir une formation continue sur l'accessibilité Web aux intégrateurs Web*	Intégrateurs Web formés	En continu	Direction générale des communications
1.5 Réaliser une veille sur les meilleures pratiques en matière d'accessibilité Web*	Veille réalisée	En continu	Direction générale des communications
1.6 Intégrer des questions spécifiques aux personnes handicapées dans la mesure annuelle de satisfaction de la clientèle (MASC)*	Questions intégrées au sondage MASC	31 décembre 2022	Direction générale de la planification et de la performance

* Nouvelles mesures 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 Faire connaître le supplément pour enfant handicapé (SEH) et le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE) auprès des familles susceptibles d'y être admissibles	Information diffusée	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à la clientèle
2.2 Promouvoir le site Québec.ca dans les correspondances relatives à la rente d'invalidité, au SEH et au SEHNSE*	Information diffusée	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à la clientèle

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 3

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

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
3.1 Former les nouvelles agentes et les nouveaux agents de rentes ainsi que les nouveaux préposés et les nouvelles préposées, 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	Conseiller en accessibilité consulté	En continu	Vice-présidence aux technologies de l'information
3.3 Sensibiliser les principaux demandeurs d'acquisitions à la notion d'approvisionnement accessible	Sensibilisation réalisée	31 décembre 2022	Direction générale de la planification et de la performance
3.4 Réaliser une activité de bénévolat avec un organisme qui œuvre auprès de personnes handicapées*	Activité réalisée	31 décembre 2022	Direction générale de la planification et de la performance
3.5 Promouvoir la parution du PAPH 2022*	Information diffusée	30 avril 2022	Direction générale de la planification et de la performance

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
3.6 Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées*	Information diffusée	7 juin 2022	Direction générale de la planification et de la performance
3.7 Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées*	Information diffusée	3 décembre 2022	Direction générale de la planification et de la performance

* Nouvelles mesures par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 4

Retraite Québec a de la difficulté à atteindre un taux de 2 % de personnes handicapées au sein de son effectif régulier.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
4.1 Publier à l'interne et à l'externe le témoignage d'un employé ou d'une employée ayant un handicap ou travaillant avec une personne handicapée	Témoignage publié	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à l'organisation
4.2 Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires	Projet soumis dans le cadre du PDEIPH	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à l'organisation

Obstacle 5

Les employés et employés handicapés de Retraite Québec peuvent avoir besoin de mesures particulières pour faciliter leur intégration professionnelle.

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
5.1 Prendre en compte les besoins particuliers des employés handicapés dans les projets d'aménagement*	Besoins pris en compte	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation
5.2 Transmettre aux nouveaux membres de personnel handicapés une communication personnalisée les informant des ressources disponibles	Communication transmise aux nouveaux membres du personnel handicapés	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation
5.3 Informer les nouveaux employés et employées, lors des séances d'accueil, sur les services et les mesures disponibles pour les employés handicapés*	Nouveaux employés informés	En continu	Vice-présidence aux services à l'organisation

MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE
5.4 Bonifier la page « Gestion de la diversité » de l'Espace gestionnaire, notamment concernant la réalité des personnes handicapées*	Page « Gestion de la diversité » de l'Espace gestionnaire bonifiée	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à l'organisation
5.5 Promouvoir le rôle du coordonnateur ou de la coordonnatrice de services aux personnes handicapées auprès du personnel de Retraite Québec	Information diffusée	31 décembre 2022	Direction générale de la planification et de la performance
5.6 Diffuser les mesures d'urgence pour les membres du personnel ayant besoin d'assistance et les mettre à jour au besoin	Mesures diffusées	31 décembre 2022	Vice-présidence aux services à l'organisation

* Nouvelles mesures par rapport au précédent PAPH.

BILAN DES ACTIONS DE 2021

Réalisations du Plan d'action 2021

Obstacle 1

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

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2021
1.1 Améliorer l'accessibilité des bureaux de Place de la Cité et de Montréal	Améliorations mises en place	Au 31 décembre	<p>Atteint</p> <p>À Place de la Cité, du nouveau mobilier a été mis en place pour faciliter la mobilité dans la salle d'entrevue. Par ailleurs, une porte automatique a été installée au neuvième étage pour accommoder un employé à mobilité réduite.</p> <p>De plus, le réaménagement du bureau d'accueil de Montréal, terminé fin septembre, répond aux recommandations soumises dans le rapport universel rédigé pour Place de la Cité.</p>

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2021
1.2 Accroître l'accessibilité aux services en ligne et aux documents numériques (communications, formulaires, etc.)	Identification de solutions pour rendre accessibles les documents de l'espace client numérique	Solutions identifiées	Atteint Les technologies utilisées pour produire les documents de l'espace client numérique ne permettent pas de répondre aux critères d'accessibilité. Une mention indique cette limite aux clients et les invite à téléphoner pour obtenir de l'assistance. La solution identifiée est de produire les documents en HTML.
	Identification d'un outil technologique permettant d'augmenter l'accessibilité des demandes en ligne	Outil identifié	Reporté Les travaux d'analyse pour le choix de l'outil sont en cours et se poursuivront jusqu'en 2023. Le respect des normes d'accessibilité fera partie des exigences obligatoires pour le choix d'un outil de création de demandes en ligne.
1.3 Contribuer au projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, mené par l'Office des personnes handicapées du Québec	Travaux débutés	Au 31 décembre	Atteint Retraite Québec a assisté à plusieurs rencontres au cours de l'année 2021 et d'autres suivront en 2022. Des travaux concernant la solution numérique ont débuté.

Obstacle 2

Les personnes handicapées peuvent ne pas connaître les services qui leur sont offerts.

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2021
2.1 Faire connaître le SEH et le SEHNSE auprès des familles susceptibles d'y être admissibles	Information diffusée	Au 31 décembre	Atteint En janvier 2021, un courriel d'information sur le SEH et le SEHNSE a été envoyé à l'ensemble des services de garde éducatifs à l'enfance connus au ministère de la Famille.

Obstacle 3

La réalité des clientèles et des membres du personnel handicapés est méconnue des employés de Retraite Québec.

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2021
3.1 Former les agents et agentes de rentes ainsi que les nouveaux préposés et nouvelles préposées aux approches à privilégier selon les différents types de handicaps	Formation diffusée aux agents et agentes de rentes ainsi qu'aux nouveaux préposés et nouvelles préposées	Au 31 décembre	Atteint Un module sur la communication avec la clientèle ayant un handicap a été ajouté à la formation des nouveaux employés et employées en contact avec la clientèle depuis juin 2021. Les préposés et agents en poste avant cette date ont également été formés.
3.2 Conseiller les équipes de projets en matière d'accessibilité lors de l'élaboration des nouveaux projets informatiques	Pourcentage des nouveaux projets informatiques pour lesquels une conseillère ou un conseiller en accessibilité a été consulté	100 %	Atteint Depuis le début de l'année, Retraite Québec a amorcé cinq nouveaux projets informatiques nécessitant la consultation d'un conseiller en accessibilité. Les conseillers en accessibilité ont été consultés pour chacun de ces projets.
3.3 Sensibiliser les conseillers et conseillères en gestion contractuelle à l'approvisionnement accessible	Informations transmises et sensibilisation réalisée	Au 31 décembre	Atteint Un courriel d'information sur l'approvisionnement accessible a été envoyé à la Direction de la gestion contractuelle et des ressources matérielles. Ce courriel comportait un rappel de l'obligation légale en la matière ainsi que des documents de soutien pertinents.
3.4 Sensibiliser le personnel de Retraite Québec à la réalité des personnes handicapées	Nombre de communications de sensibilisation diffusées	3 communications	Atteint Les manchettes ont été publiées lors de la parution du PAPH 2021, de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) et de la Journée internationale des personnes handicapées (JIPH).

Obstacle 4

Retraite Québec a de la difficulté à augmenter le taux de personnes handicapées au sein de son personnel.

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2021
4.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées	Pourcentage d'employées et employés handicapés au sein de l'effectif régulier de Retraite Québec	2 % au 31 décembre	<p>Non atteint</p> <p>Au 31 décembre, le taux de représentativité est de 1,7 %, ce qui représente une hausse par rapport à 2020 (1,5 %).</p> <p>Des mesures ont été prises en vue d'accroître ce taux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ajout d'une mention faisant la promotion de la diversité dans les offres d'emplois; • diffusion sur le Web de deux témoignages d'employés ayant un handicap, dont un a aussi été publié sur les médias sociaux; • veille sur les pratiques des autres organisations publiques.
4.2 Publier le témoignage d'un membre du personnel handicapé	Témoignage publié	Au 31 décembre	<p>Atteint</p> <p>À l'occasion de la SQPH, deux membres du personnel ont partagé leur vécu en tant qu'employés de Retraite Québec dans des manchettes intranet. L'un de ces témoignages a également fait l'objet d'une publication à l'externe.</p>
4.3 Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires	Nombre de projets soumis dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	1 projet soumis	<p>Atteint</p> <p>Une communication faisant la promotion du PDEIPH a été adressée aux gestionnaires. Le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier de Retraite Québec y était mentionné pour sensibiliser davantage les gestionnaires aux efforts requis à ce sujet. Deux projets ont été soumis au PDEIPH.</p>

Obstacle 5

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

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2021
5.1 Transmettre aux nouveaux membres du personnel handicapés une communication personnalisée les informant des ressources disponibles	Pourcentage des nouveaux membres du personnel handicapés ayant reçu la communication personnalisée	100 %	Atteint Sept personnes en situation de handicap ont été embauchées en 2021. Quatre d'entre elles ont reçu une communication les informant des ressources disponibles à Retraite Québec. Les trois autres personnes étaient déjà au courant des mesures en place, car il s'agit de changements de statut d'emploi ou de retour d'employés retraités.
5.2 Promouvoir le rôle du coordonnateur ou de la coordonnatrice des services aux personnes handicapées auprès du personnel de Retraite Québec	Information diffusée	Au 31 décembre	Atteint Plusieurs mesures ont été prises pour promouvoir le rôle de la coordonnatrice de services aux personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> • ajout de ses coordonnées dans la manchette sur la SQPH; • ajout de ses coordonnées dans la communication destinée aux nouveaux employés handicapés; • présentation de la coordonnatrice et de ses responsabilités dans la manchette sur la JIPH.
5.3 Diffuser les mesures d'urgence pour les employées et employés ayant besoin d'assistance et les mettre à jour au besoin	Mesures diffusées	Au 31 décembre	Atteint Une manchette sur les mesures d'urgence incluant les consignes pour les personnes ayant besoin d'assistance, a été diffusée en mai.

Autres mesures mises en œuvre en 2021

En complément des actions menées dans le cadre du PAPH, Retraite Québec a pris d'autres mesures relatives aux personnes handicapées en 2021. Elles sont détaillées ci-dessous :

- Une analyse d'impact et une évaluation actuarielle spéciale ont été réalisées pour soutenir la réflexion du gouvernement dans le cadre du projet de loi visant à modifier la rente d'invalidité du Régime de rentes du Québec.
- À la demande de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), Retraite Québec a inséré des feuillets promotionnels portant sur le site Québec.ca dans certaines de ses communications écrites.
- Une nouvelle note aux dossiers des clients permet de repérer les personnes ayant une déficience auditive ou visuelle en vue d'améliorer le service qui leur est offert.
- Deux demandes d'adaptation de postes de travail d'employés handicapés ont été traitées par le service d'ergonomie.
- Des bureaux ajustables ont été installés lors du réaménagement des locaux de Montréal, facilitant leur utilisation par différents employés.
- La coordonnatrice de services aux personnes handicapées a participé à la formation sur l'élaboration du PAPH offerte par l'OPHQ.
- Un employé de la Direction générale des communications a bénéficié de la formation sur l'accessibilité Web offerte par le Secrétariat du Conseil du trésor.
- L'accessibilité du site Web de Retraite Québec a été validée manuellement, et des tests automatisés ont de surcroît été ajoutés à cette validation.

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 adressée.

Le contenu HTML du site Web de Retraite Québec respecte les standards d'accessibilité gouvernementaux. Également, la majorité des documents en format PDF peuvent être lus 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 12 fois en 2021.

GROUPE DE TRAVAIL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Afin d'assurer la planification et le suivi des actions à l'égard des personnes handicapées, Retraite Québec est assistée d'un groupe de travail composé de représentantes et de représentants de tous les secteurs de l'organisation. Des membres du personnel présentant un handicap font partie de ce groupe. Ses responsabilités sont de déterminer les obstacles rencontrés par la clientèle et le personnel handicapés et de proposer des mesures pour les réduire.

Au cours de l'année 2021, le groupe s'est réuni de façon virtuelle à trois reprises.

QUESTIONS OU COMMENTAIRES

Les demandes d'information, les commentaires et les suggestions sur le présent document ou sur les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés à la responsable du plan d'action aux coordonnées suivantes :

Amélie Martins

Coordonnatrice de services aux personnes handicapées

418 657-8725, poste 3562

amelie.martins@retraitequebec.gouv.qc.ca



Retraite
Québec 

Partenaire de votre
sécurité financière