

PLAN D'ACTION 2020

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
ET

BILAN DES RÉALISATIONS DE LA MISE À JOUR 2019

DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES
PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2019

RETRAITE QUÉBEC

Adopté le 25 mars 2020 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 – 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN – 978-2-550-86477-6 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Introduction	4
Présentation de Retraite Québec	5
Mission	5
Vision	5
Valeurs	5
Plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées	6
Bilan des actions 2019	8
Bilan des réalisations de la mise à jour 2019 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019	8
Autres mesures réalisées	13
Reddition de comptes gouvernementale	14
Groupe de travail à l'égard des personnes handicapées	14
Questions ou commentaires	15

Introduction

En vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées¹ en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, 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 au cours de l'année qui se termine ainsi que celles envisagées pour l'année qui débute.

Conformément à cette obligation, Retraite Québec présente son PAPH 2020 et le bilan de la mise à jour 2019 du PAPH 2017-2019. S'adressant au grand public et au personnel, ce document présente les actions menées en 2019 et les mesures retenues pour améliorer l'intégration des personnes handicapées.

Le PAPH 2020 a été rendu public dans le site Web de Retraite Québec à la suite de son adoption.

1. Conformément au paragraphe *g* de l'article 1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (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 2 180 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.

Mission

Retraite Québec administre le Régime de rentes du Québec, les régimes de retraite du secteur public et l'Allocation famille. Elle assure aussi l'encadrement des régimes complémentaires de retraite et des régimes volontaires d'épargne-retraite. De plus, elle fait la promotion de la planification financière de la retraite. Par sa mission, Retraite Québec concourt à l'évolution du système de retraite et contribue à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.

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.

Ces quatre valeurs soutiennent et guident l'action au quotidien de l'ensemble du personnel. L'adhésion à ces valeurs et leur promotion permettent à Retraite Québec d'accomplir sa mission avec succès.

Plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées

Obstacle 1

Connaissance des difficultés rencontrées par les clients et les employés handicapés

Mesure	Indicateur	Cible
1.1 Consulter les clients handicapés pour connaître leur satisfaction en matière de service à la clientèle ^(a)	Consultation des clients handicapés réalisée	Au 31 décembre 2020
1.2 Consulter les employés handicapés de Retraite Québec pour connaître les obstacles à leur intégration professionnelle ^(a)	Consultation des employés handicapés réalisée	Au 31 décembre 2020

(a) Nouvelle mesure par rapport au précédent plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Obstacle 2

Services offerts aux clients handicapés

Mesure	Indicateur	Cible
2.1 Former les agents du Centre des relations avec la clientèle sur les approches à privilégier selon les différents types de handicaps ^(a)	Formation sur la clientèle handicapée élaborée et diffusée aux agents du Centre de relations avec la clientèle	Au 31 décembre 2020
2.2 Analyser l'évaluation de l'accessibilité ^(b) et son applicabilité à tous les bureaux de Retraite Québec	Analyse de l'évaluation de l'accessibilité réalisée	Au 31 décembre 2020
2.3 Conseiller les équipes de projet en matière d'accessibilité lors de l'élaboration des nouveaux projets informatiques ^(a)	Pourcentage des nouveaux projets informatiques pour lesquels une conseillère ou un conseiller en accessibilité a été consulté	100 % des nouveaux projets informatiques

(a) Nouvelle mesure par rapport au précédent plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

(b) Une évaluation de l'accessibilité des bureaux de Place de la Cité a été menée en 2019.

Obstacle 3

Connaissance des ressources pouvant faciliter l'intégration professionnelle des employés handicapés

Mesure	Indicateur	Cible
3.1 Transmettre aux nouveaux employés handicapés un lien vers l'aide-mémoire qui leur est destiné	Pourcentage des nouveaux employés handicapés ayant reçu le lien vers l'aide-mémoire	100 % des nouveaux employés handicapés

Obstacle 4

Accompagnement des employés handicapés lors d'évacuations d'urgence

Mesure	Indicateur	Cible
4.1 Outiller les chefs d'étage et les accompagnateurs vis-à-vis du personnel handicapé	Instructions sur le personnel handicapé transmises aux chefs d'étage et aux accompagnateurs	Au 31 décembre 2020
4.2 Informer les employés de la marche à suivre afin d'obtenir de l'assistance lors d'une évacuation	Information transmise aux employés ayant besoin d'assistance	Au 31 décembre 2020

Obstacle 5

Embauche de personnes handicapées

Mesure	Indicateur	Cible
5.1 Sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'atteindre la cible gouvernementale de représentativité des personnes handicapées	Pourcentage d'employés handicapés au sein de l'effectif régulier de Retraite Québec	2 % au 31 décembre 2020
5.2 Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès des gestionnaires	Nombre de projets soumis dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	Un projet soumis en 2020

Obstacle 6

Connaissance de la réalité des personnes handicapées

Mesure	Indicateur	Cible
6.1 Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	Semaine québécoise des personnes handicapées publicisée	Au 31 décembre 2020
6.2 Souligner la Journée internationale des personnes handicapées	Journée internationale des personnes handicapées publicisée	Au 31 décembre 2020
6.3 Souligner la parution du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées publicisé	Au 31 décembre 2020

Bilan des actions 2019

Bilan des réalisations de la mise à jour 2019 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019

Secteur d'activité : Intervention auprès de la clientèle

Obstacle 1

Incohérence des interventions auprès des enfants handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage

Mesure	Indicateur	Cible	Résultat au 31 décembre 2019
1.1 Participer au comité interministériel sur les enfants handicapés et en difficulté d'adaptation et d'apprentissage	Taux de présence au comité interministériel	Présence à toutes les rencontres	L'atteinte de cette cible ne peut être évaluée. Un représentant de Retraite Québec est membre du comité interministériel sur les enfants handicapés et en difficulté d'adaptation et d'apprentissage, qui est sous la responsabilité du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Cependant, aucune rencontre n'a eu lieu en 2017, en 2018 et en 2019.

Secteur d'activité : Employabilité

Obstacle 2

Méconnaissance de la part des gestionnaires des objectifs gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité en emploi

Mesure	Indicateur	Cible	Résultat au 31 décembre 2019
2.1 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant l'importance d'atteindre la cible gouvernementale de représentativité des personnes handicapées (2 % du personnel régulier)	Une communication aux gestionnaires	Annuellement	Atteint Un communiqué de sensibilisation a été transmis aux gestionnaires en 2017, en 2018 ainsi qu'à l'automne 2019.
	Proportion des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier total de Retraite Québec	2 % annuellement	Non atteint Au 31 décembre 2019, la proportion des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier total était de 1,7 %. Une baisse s'est produite, puisqu'en 2018, cette proportion était de 1,9 %. Cette diminution s'explique par le départ d'employés handicapés et par l'augmentation de l'effectif régulier. Retraite Québec entend poursuivre ses efforts afin d'atteindre la cible de 2 % annuellement.
2.2 Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès de l'ensemble des gestionnaires afin d'accroître le nombre de projets d'emploi	Un projet pour le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées proposé au Centre de services partagés du Québec	Annuellement	Atteint Des projets d'emploi ont été soumis au Centre de services partagés du Québec en 2017, en 2018 et en 2019. Le projet proposé en 2018 ayant été retenu, le Service des ressources matérielles de Retraite Québec a accueilli, en 2019, un participant pour un emploi occasionnel dans le cadre du programme.
2.3 Sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de personnes handicapées	Nombre d'actions de sensibilisation réalisées	2 actions de sensibilisation réalisées au 31 décembre 2019	Atteint Deux actions ont été réalisées en 2019 : • La conception de deux outils d'aide à la gestion pour les entrevues d'embauche. • La tenue d'une séance d'information visant à sensibiliser les gestionnaires à la gestion de la diversité.

Secteur d'activité : Accueil des employés ayant un handicap

Obstacle 3

Méconnaissance des services offerts par l'organisation aux employés ayant une situation particulière

Mesure	Indicateur	Cible	Résultat au 31 décembre 2019
3.1 Rédiger et diffuser un aide-mémoire destiné aux employés handicapés	Aide-mémoire diffusé	31 décembre 2019	Atteint L'aide-mémoire a été mis en ligne dans la section « Accueil des nouveaux employés » de l'intranet en décembre 2019.
3.2 Informer les gestionnaires de l'existence de l'aide-mémoire destiné aux employés handicapés	Information diffusée	31 décembre 2019	Atteint Un communiqué a été transmis aux gestionnaires pour les informer de la mise en ligne de la page intranet où se trouve l'aide-mémoire.

Secteur d'activité : Mesures d'urgence

Obstacle 4

Méconnaissance du personnel à l'égard de la procédure d'évacuation des personnes ayant besoin d'un accompagnement

Mesure	Indicateur	Cible	Résultat au 31 décembre 2019
4.1 Rédiger et diffuser des instructions pour outiller les chefs d'étage et les moniteurs vis-à-vis du personnel handicapé	Instructions diffusées	31 décembre 2019	Atteint Les instructions ont été diffusées aux chefs d'étage et aux moniteurs en septembre 2019.
4.2 Diffuser une communication informant les employés de la marche à suivre afin d'obtenir de l'assistance lors d'une évacuation	Communication diffusée	31 décembre 2019	Atteint Une communication informant l'ensemble du personnel a été diffusée en septembre 2019. Elle invitait les personnes ayant besoin d'assistance à se manifester afin que quelqu'un soit désigné pour les accompagner.

Secteur d'activité : Sensibilisation du personnel

Obstacle 5

Méconnaissance des obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Mesure	Indicateur	Cible	Résultat au 31 décembre 2019
5.1 Réaliser une activité et diffuser deux capsules d'information sur le site intranet pour souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	Une activité réalisée et deux capsules diffusées	Annuellement	Atteint Des activités ont été organisées en 2017 et en 2018 à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées. En 2019, deux capsules ont été diffusées. L'une visait à sensibiliser les employés à la réalité des personnes handicapées, tandis que l'autre les invitait à participer à une activité de bénévolat au profit d'organismes œuvrant auprès de personnes handicapées.
5.2 Réaliser une activité ou diffuser une capsule sur le site intranet pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées	Une activité réalisée ou une capsule diffusée	Annuellement	Atteint En 2017, en 2018 et en 2019, des capsules de sensibilisation ont été diffusées à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées.
5.3 Diffuser une capsule sur le site intranet au moment de la parution du plan d'action et lors de la publication des bilans	Diffusion d'une capsule	Annuellement	Atteint De 2017 à 2019, des capsules annonçant la publication du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et de chacun de ses bilans ont été diffusées annuellement.
5.4 Former un groupe de travail composé d'employés de divers secteurs, handicapés et non handicapés, afin de mieux cibler les problèmes rencontrés et de dégager les mesures et actions à prendre dans la mise à jour du plan d'action 2017-2019	Poursuite des activités du groupe de travail	Une rencontre du groupe de travail annuellement	Atteint Le groupe de travail s'est réuni une fois par année en 2017 et en 2018. En 2019, deux rencontres ont eu lieu.

Secteur d'activité : Accessibilité des services

Obstacle 6

Méconnaissance des obstacles rencontrés par les clients handicapés lors de leurs interactions avec Retraite Québec

Mesure	Indicateur	Cible	Résultat au 31 décembre 2019
6.1 Consulter les employés en contact avec la clientèle du Centre de relations avec la clientèle	Consultation réalisée	31 décembre 2019	Atteint Un sondage a été réalisé auprès des chefs d'équipe du Centre de relations avec la clientèle en mai 2019. L'analyse des résultats a permis de déterminer les bonnes pratiques adoptées par le personnel et les obstacles rencontrés lors de ses interactions avec les clients handicapés. Une formation sur les approches à privilégier pour servir les personnes handicapées sera élaborée à la lumière de ces résultats (mesure 2.1 du Plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées).

Obstacle 7

Inaccessibilité des formulaires aux personnes handicapées

Mesure	Indicateur	Cible	Résultat au 31 décembre 2019
7.1 Accroître le nombre de formulaires accessibles	Nombre de formulaires accessibles	Dix-neuf formulaires accessibles au 31 décembre 2019	Non atteint Au 31 décembre 2019, exceptionnellement, aucun formulaire n'était accessible. Cela s'explique par les modifications apportées à l'Allocation famille (augmentation des prestations, changement du nom de la mesure et ajout d'un palier au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels) et par la mise en place de la fonctionnalité de transmission numérique des documents. La publication de formulaires accessibles reprendra en 2020.

Obstacle 8

Méconnaissance de la situation en matière d'accessibilité des bureaux de Retraite Québec aux personnes handicapées

Mesure	Indicateur	Cible	Résultat au 31 décembre 2019
8.1 Évaluer l'accessibilité des bureaux de Place de la Cité pour la clientèle externe	Évaluation réalisée	31 décembre 2019	Atteint En novembre 2019, un organisme externe a réalisé une évaluation afin de recenser et de décrire les obstacles à l'accessibilité des bureaux de Place de la Cité. Un rapport a été remis à Retraite Québec en décembre.
8.2 Analyser l'applicabilité des recommandations de l'évaluation à tous les bureaux de Retraite Québec	Analyse réalisée	31 décembre 2019	Mesure reportée L'analyse de l'applicabilité des recommandations aux autres bureaux de Retraite Québec est reportée en 2020 (mesure 2.2 du Plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées).

Autres mesures réalisées

En complément des actions menées dans le cadre du plan d'action, Retraite Québec a pris d'autres mesures relatives aux personnes handicapées en 2019. Elles sont détaillées ci-dessous.

Feuillets promotionnels

À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, Retraite Québec a inséré plus de 90 000 feuillets promotionnels produits par l'Office des personnes handicapées du Québec dans l'envoi des communications écrites et des chèques du Régime de rentes du Québec et de l'Allocation famille des mois de mai et de juin 2019.

Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)

- **Bonification du SEHNSE :**

Le 11 juin 2019, le ministre de la Famille annonçait une bonification du SEHNSE.

L'ajout d'un nouveau palier, combiné à la révision des demandes initialement refusées au palier 1, s'est traduit par l'admission de près de 1 000 nouvelles familles au programme depuis l'annonce. L'admissibilité au palier 2 du SEHNSE a permis aux familles concernées de recevoir 652 \$ par mois en 2019, ce qui représente 7 824 \$ annuellement. Ce versement s'ajoute au supplément pour enfant handicapé (SEH), qui remet déjà 195 \$ par mois, soit 2 340 \$ annuellement. Pour les familles admises au palier 2, l'aide annuelle accordée par le SEH et le SEHNSE passe donc de 2 340 \$ à 10 164 \$.

Le traitement des demandes relatives au nouveau palier a commencé en septembre 2019. Un versement rétroactif au 1^{er} avril 2019 a pu être accordé si la condition de l'enfant remplissait les critères d'admissibilité à cette date. Depuis, Retraite Québec met en place divers moyens de communication afin de bien faire connaître le SEHNSE auprès des familles d'enfants handicapés.

- **Groupes de discussion sur les avis de décision relativement au SEHNSE :**

Retraite Québec a formé deux groupes de discussion en 2019 afin de recueillir des commentaires sur les avis de décision relativement au SEHNSE. Tous les participants étaient des parents d'enfants handicapés ayant demandé ce supplément. Les échanges ont permis à Retraite Québec de faire des constats très intéressants sur la forme et le contenu de ses avis de décision.

C'est ainsi qu'en septembre 2019, les lettres d'acceptation et de refus à l'égard du SEHNSE ont été simplifiées et améliorées à la lumière de plusieurs commentaires reçus. L'ajout le plus important a été la grille des limitations dans la réalisation des habitudes de vie, fortement demandée par les parents. Les avis de décision présentent donc les résultats de l'analyse des limitations de l'enfant effectuée par Retraite Québec. Ces informations attendues par les familles favorisent la compréhension des paramètres du SEHNSE.

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 :

À la suite d'un commentaire émis par un usager du service de relais vidéo, une action de sensibilisation a été réalisée auprès de l'équipe du Centre de relations avec la clientèle. Aucune autre 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 :

Retraite Québec a assumé les frais associés à deux services d'interprétation pour des personnes ayant une déficience auditive.

Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière*

Retraite Québec n'est pas responsable d'une action particulière du plan des engagements gouvernementaux; toutefois, elle participe à certains travaux en tant que collaboratrice et est assujettie aux mesures visant l'ensemble des ministères et organismes.

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 représentants de tous les secteurs de l'organisation.

Le groupe se réunit deux fois par année. Ses responsabilités sont de déterminer les obstacles rencontrés par le personnel et la clientèle handicapés et de proposer des mesures pour les réduire.

Plusieurs employés présentant un handicap font partie de ce groupe.

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 des services aux personnes handicapées

418 657-8725, poste 3562

amelie.martins@retraitequebec.gouv.qc.ca

