

PLAN D'ACTION 2021 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES ET BILAN DU PLAN D'ACTION 2020

RETRAITE QUÉBEC

Adopté le 25 mars 2021 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 – 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN – 978-2-550-89083-6 (PDF)

© Retraite Québec

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Présentation de Retraite Québec	5
Mission	5
Vision	5
Valeurs	5
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021	6
Bilan des actions 2020	9
Bilan des réalisations du plan d'action 2020	9
Autres mesures mises en œuvre	12
Reddition de comptes gouvernementale	13
Groupe de travail à l'égard des personnes handicapées	13
Questions ou commentaires	13

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, 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 2021 et le bilan du PAPH 2020. S'adressant au grand public et au personnel, ce document présente les mesures retenues pour l'année 2021 pour améliorer l'intégration des personnes handicapées, ainsi que les résultats obtenus avec les mesures mises en œuvre en 2020.

Le PAPH 2021 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 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

Au 31 décembre 2020, Retraite Québec disposait d'un effectif de 2 079 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.

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 performance.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2021

Obstacle 1

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

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RESPONSABLE
1.1 Améliorer l'accessibilité des bureaux de Place de la Cité et de Montréal*	Améliorations mises en place	Au 31 décembre	Vice-présidence aux services à l'organisation
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	Vice-présidence aux technologies de l'information
	Identification d'un outil technologique permettant d'augmenter l'accessibilité des demandes en ligne	Outil identifié	
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	Vice-présidence aux services à la clientèle

* Nouvelles mesures par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 2

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

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RESPONSABLE
2.1 Faire connaître le SEH et le SEHNSE auprès des familles susceptibles d'y être admissibles*	Information diffusée	Au 31 décembre	Vice-présidence aux services à la clientèle

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

Obstacle 3

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

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RESPONSABLE
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	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	Pourcentage des nouveaux projets informatiques pour lesquels une conseillère ou un conseiller en accessibilité a été consulté	100 %	Vice-présidence aux technologies de l'information
3.3 Sensibiliser les conseillers et conseillères en gestion contractuelle à l'approvisionnement accessible*	Informations transmises et sensibilisation réalisée	Au 31 décembre	Direction générale de la planification et de la performance
3.4 Sensibiliser le personnel de Retraite Québec à la réalité des personnes handicapées	Nombre de communications de sensibilisation diffusées	3 communications	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 augmenter le taux de personnes handicapées au sein de son personnel.

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RESPONSABLE
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	Vice-présidence aux services à l'organisation
4.2 Publier le témoignage d'un membre du personnel handicapé*	Témoignage publié	Au 31 décembre	Vice-présidence aux services à l'organisation
4.3 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	1 projet soumis	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 pour faciliter leur intégration professionnelle.

MESURE	INDICATEUR	CIBLE 2021	RESPONSABLE
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 %	Vice-présidence aux services à l'organisation
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	Direction générale de la planification et de la performance
5.3 Diffuser les mesures d'urgence pour les employés ayant besoin d'assistance et les mettre à jour au besoin	Mesures diffusées	Au 31 décembre	Vice-présidence aux services à l'organisation

* Nouvelle mesure par rapport au précédent PAPH.

BILAN DES ACTIONS 2020

Bilan des réalisations du Plan d'action 2020

Obstacle 1

Connaissance des difficultés rencontrées par les clients et les employés handicapés

MESURE	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2020
1.1 Consulter les clients handicapés pour connaître leur satisfaction en matière de service à la clientèle	Consultation des clients handicapés réalisée	Au 31 décembre 2020	Atteint Un sondage de satisfaction a été mené auprès de la clientèle vivant une situation de handicap en 2020. Parmi les constats qui s'en dégagent, notons les obstacles liés à l'utilisation de la poste, la complexité des processus d'admission et une approche parfois mal adaptée aux besoins de ce type de clientèle. Ces constats confirment la pertinence de plusieurs initiatives déjà en marche à Retraite Québec, telles que les formations sur les approches à privilégier avec la clientèle handicapée, les parcours clients pour simplifier les démarches des citoyens et les projets numériques facilitant les interactions avec l'organisation.
1.2 Consulter les employés handicapés de Retraite Québec pour connaître les obstacles à leur intégration professionnelle	Consultation des employés handicapés réalisée	Au 31 décembre 2020	Atteint Un sondage de satisfaction a été mené auprès des employées et employés handicapés du 9 au 22 septembre en vue de connaître les obstacles qu'ils rencontrent. Les services d'adaptation s'avèrent assez connus, contrairement au rôle de la coordonnatrice des services aux personnes handicapées. De plus, un suivi personnalisé a été réalisé auprès des employés ayant manifesté un besoin particulier.

Obstacle 2

Services offerts aux clients handicapés

MESURE	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2020
2.1 Former les agents du Centre des relations avec la clientèle sur les approches à privilégier selon les différents types de handicaps	Formation sur la clientèle handicapée élaborée et diffusée aux agents du Centre des relations avec la clientèle	Au 31 décembre 2020	Atteint La formation <i>Mieux desservir les clients handicapés</i> a été présentée à 166 membres du personnel du Centre des relations avec la clientèle (préposés aux renseignements, chefs d'équipe et techniciens).
2.2 Analyser l'évaluation de l'accessibilité et son applicabilité à tous les bureaux de Retraite Québec	Analyse de l'évaluation de l'accessibilité réalisée	Au 31 décembre 2020	Partiellement atteint Le rapport d'accessibilité des bureaux de Place de la Cité a été analysé. En vue d'améliorer les espaces menant au bureau d'accueil, Retraite Québec a pris l'initiative d'un contact avec le propriétaire de l'immeuble et lui a transmis le rapport. Des recommandations ont également été émises pour le bureau de Montréal. Toutefois, l'évaluation des autres bureaux a été reportée en raison de la pandémie.
2.3 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 % des nouveaux projets informatiques	Atteint En 2020, Retraite Québec a amorcé 7 nouveaux projets informatiques. Pour tous ces projets, un conseiller ou une conseillère en accessibilité a été consulté.

Obstacle 3

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

MESURE	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2020
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	Atteint Cinq personnes handicapées ont été embauchées en 2020. Toutefois, pour quatre d'entre elles, comme il s'agit d'une modification du statut d'emploi, elles ont pu consulter l'aide-mémoire lors de sa diffusion en 2019. La cinquième personne nouvellement engagée a reçu un courriel d'accueil référant à l'aide-mémoire.

Obstacle 4

Accompagnement des employés handicapés lors d'évacuations d'urgence

MESURE	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2020
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	Atteint Aucune personne handicapée n'était présente au bureau compte tenu du télétravail. Les équipes d'urgence ont tout de même été formées et les instructions à jour leur ont été transmises à l'automne.
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	Atteint Un suivi personnalisé a été réalisé pour s'assurer que les personnes qui en ont besoin sont accompagnées lors d'évacuations d'urgence.

Obstacle 5

Embauche de personnes handicapées

MESURE	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2020
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	Non atteint Au 31 décembre, le taux de représentativité des membres du personnel handicapés était de 1,5 %, ce qui représente une baisse par rapport aux dernières années. La cible de 2 % semble difficile à atteindre, car très peu de candidatures de personnes déclarant avoir un handicap sont transmises.
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	Atteint Un projet d'emploi a été soumis à l'automne 2020.

Obstacle 6

Connaissance de la réalité des personnes handicapées

MESURE	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2020
6.1 Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	Semaine québécoise des personnes handicapées publicisée	Au 31 décembre 2020	Atteint Deux communications internes ont été publiées pour sensibiliser le personnel à la Semaine québécoise des personnes handicapées, dont une l'invitant à une activité de bénévolat. Six personnes ont répondu à l'appel en préparant des repas pour un centre d'hébergement pour enfants handicapés.
6.2 Souligner la Journée internationale des personnes handicapées	Journée internationale des personnes handicapées publicisée	Au 31 décembre 2020	Atteint Une manchette a été diffusée le 3 décembre pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées.
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	Atteint Le Plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées a été publicisé à l'interne et à l'externe lors de sa parution.

Autres mesures mises en œuvre

En complément des actions menées dans le cadre du plan d'action, Retraite Québec a pris d'autres mesures relatives aux personnes handicapées en 2020. Elles sont détaillées ci-dessous :

- La nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*, parue en janvier 2020, inclut un libellé concernant l'accessibilité des documents et des services de Retraite Québec.
- Retraite Québec collabore au projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, mené par l'OPHQ. Dans le cadre de ces travaux, de l'information relative aux prestations d'invalidité du Régime de rentes du Québec, ainsi qu'au supplément pour enfants handicapés et au supplément pour enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels pour les bénéficiaires de l'Allocation famille a été intégrée au site de Québec.ca en 2020.
- Les répercussions que pourraient avoir les nouvelles mesures légales ou réglementaires de Retraite Québec sur les personnes handicapées ont été évaluées. Aucun effet significatif n'ayant été recensé, il n'y a pas eu lieu de réaliser d'analyse d'impact.
- Deux demandes d'adaptation du poste de travail d'employés handicapés ont été traitées par le service d'ergonomie. Les demandes visaient le remplacement de matériel informatique et le dédoublement de l'équipement pour adapter le bureau à la maison en raison du télétravail.

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 :

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.

De plus, en 2020, Retraite Québec a offert deux séances d'information traduite en langue des signes. Deux autres formations ont également été sous-titrées.

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.

Compte tenu du contexte de pandémie, le groupe de travail ne s'est réuni qu'une fois cette année. Ses responsabilités sont de déterminer les obstacles rencontrés par la clientèle et le personnel handicapés et de proposer des mesures pour les réduire.

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 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



Retraite
Québec 

Partenaire de votre
sécurité financière