



Plan d'action 2013-2015 à l'égard des personnes handicapées

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
Octobre 2013

Dépôt légal – 2013

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-69122-8 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2013

Table des matières

Introduction.....	1
Clientèle visée.....	1
Principes de base	1
Portrait de l'organisme	2
Présentation de l'organisme	2
Mandat et mission.....	2
Clientèle.....	2
Engagement de l'organisme à réduire les obstacles	3
Personne responsable du plan d'action	3
Bilan des mesures prises dans le plan d'action 2010-2011 et au cours de l'année 2012	3
Obstacles et besoins ciblés et priorisés	5
Mesures prévues pour 2013-2015	6
Adoption et diffusion du plan d'action	9
Mise en œuvre et suivi	9

Introduction

Malgré d'importants progrès observés depuis les dernières années quant à la participation sociale des personnes handicapées, de nombreux défis liés à l'adaptation du milieu social et physique demeurent encore aujourd'hui.

Le 17 décembre 2004, en modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., chapitre E-20.1), le gouvernement québécois a ainsi voulu reconduire et accentuer l'approche de responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés envers les personnes handicapées afin de favoriser leur intégration à la société. De façon plus concrète, l'article 61.1 de cette loi confie à l'ensemble des ministères et organismes publics de plus de cinquante employés et aux municipalités de plus de 15 000 habitants la responsabilité d'élaborer un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, lequel devra être produit et rendu public annuellement.

Plus récemment, le 4 juin 2009, le Conseil des ministres du Québec a adopté la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice de droit à l'égalité*, qui vise à accroître, sur une période de dix ans, la participation sociale des personnes handicapées. L'application de cette politique, qui cible plusieurs organismes et ministères provinciaux, doit être évaluée et un rapport final devrait être produit par l'Office des personnes handicapées en 2019.

Dans le but de poursuivre les objectifs d'intégration et de participation sociale des personnes ayant des incapacités et afin de répondre aux exigences de la loi, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) présente son quatrième plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action, qui couvre la période s'échelonnant du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2015, permettra d'obtenir un portrait organisationnel actuel des obstacles et des efforts d'amélioration, passés et à venir, concernant l'intégration des personnes handicapées au sein de la CARRA. Il permettra en outre d'assurer la cohésion des mesures et des efforts en ce sens. Notons que ce plan d'action pluriannuel est évolutif et fera l'objet d'une évaluation annuelle afin d'assurer la cohérence entre les obstacles à l'intégration professionnelle et sociale et les mesures adoptées.

Clientèle visée

Les personnes handicapées, employées ou clientes de la CARRA, sont visées par ce plan d'action.

Selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, on entend par personne handicapée :

« Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes »
(L.R.Q., chapitre E-20,1).

Principes de base

Dans un contexte de changement organisationnel, les efforts requis pour faciliter l'accès aux services et maintenir la qualité de ces services pour toute la clientèle constituent l'une des préoccupations constantes de la CARRA au cours des prochaines années. En ce sens, les notions d'accessibilité universelle et d'accommodement raisonnable seront au cœur de l'offre de services de la CARRA.

Accessibilité universelle : Cette notion correspond au fait de favoriser l'utilisation similaire des possibilités offertes par un environnement pour tous les usagers et elle tient donc compte des situations liées à toutes les incapacités (visuelle, auditive, motrice, cognitive, etc.), même lorsqu'elles sont temporaires. Ainsi, l'accessibilité universelle permet à toute personne ayant ou non une incapacité d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'utiliser les services qui y sont offerts et de participer, s'il y a lieu, aux activités proposées¹.

Accommodement raisonnable : Cette notion réfère à l'idée de devoir adapter une mesure ou une pratique aux besoins particuliers d'une personne et découle du principe jurisprudentiel suivant lequel un traitement identique n'équivaut pas à un traitement égal².

Portrait de l'organisme

Présentation de l'organisme

La CARRA est un organisme public créé en 1973, dont le statut s'est modifié au cours des années. En 1995, la Commission est devenue la première unité autonome de services de la fonction publique québécoise et, en 1996, un organisme extrabudgétaire et paritaire dont les frais d'administration sont assumés par le gouvernement et les participants des régimes. Depuis le 1^{er} juin 2007, la Loi sur la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances a modifié l'organisation administrative en établissant un conseil d'administration. Elle compte plus de neuf cents employés occasionnels et réguliers répartis dans cinq édifices situés sur la colline Parlementaire à Québec, soit au 150, boulevard René-Lévesque Est, au 475 et au 333, rue Saint-Amable, au 1035, rue de la Chevrotière et au 140, Grande-Allée Est.

Mandat et mission

La CARRA administre plus d'une trentaine de régimes de retraite et de prestations supplémentaires qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec, le Bureau de l'Assemblée nationale ou en vertu d'une loi. Elle a pour mission d'offrir à sa clientèle les services qui lui permettent de bénéficier des avantages auxquels elle a droit. Elle offre au personnel des secteurs public et parapublic un large éventail de services, qui vont de la démarche d'adhésion à un régime jusqu'au versement de prestations aux personnes retraitées et à leurs héritiers.

En outre, la CARRA offre, au moyen d'ententes de service avec les comités de retraite, une expertise-conseil en produisant les évaluations actuarielles des régimes de retraite et diverses études pour les parties négociantes et les comités de retraite. Ces évaluations servent aussi aux comités de placement des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec. La CARRA fournit également aux parties négociantes et aux comités de retraite un soutien administratif.

Clientèle

La CARRA est l'administrateur de régimes de retraite le plus important au Canada. En tout, près de 1 400 employeurs des secteurs public, parapublic, municipal et supramunicipal qui contribuent au traitement des dossiers de leurs employés sont visés par les régimes qu'elle administre.

Au 31 décembre 2012, la clientèle de la CARRA se composait de :

- 570 876 participants actifs aux différents régimes de retraite qu'elle administre;
- 325 980 prestataires, dont 296 931 retraités;
- 521 062 participants non actifs (soit les personnes qui ne participent plus à leur régime de retraite, mais qui conservent leurs droits à des prestations ou à des remboursements).

1. *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, Office des personnes handicapées du Québec, mars 2005.

2. *Idem*.

Engagement de l'organisme à réduire les obstacles

En s'appuyant sur ses cinq valeurs organisationnelles, soit l'écoute, l'intégrité, l'excellence, le respect et la collaboration, et soucieuse d'offrir des services de qualité, la CARRA met tout en œuvre pour répondre aux besoins de sa clientèle et de son personnel.

Ainsi, la CARRA s'engage à poser différents gestes afin de favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées. Les actions peuvent cibler le milieu social (ex. : informer et sensibiliser le personnel) ou physique (ex. : faciliter l'accessibilité des lieux, des services offerts, accroître la disponibilité des outils de travail adaptés, etc.).

Personne responsable du plan d'action

Toute demande en lien avec le plan d'action à l'égard des personnes handicapées peut être adressée à la personne responsable :

Madame Sonia Doucet
Conseillère en gestion des ressources humaines
Direction des ressources humaines
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
475, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5X3
sonia.doucet@carra.gouv.qc.ca
418 528-1315

Bilan des mesures prises dans le plan d'action 2010-2011 et au cours de l'année 2012

Dans le cadre du plan d'action 2010-2011, diverses mesures ont été mises en œuvre. Ces mesures ciblent quatre enjeux spécifiques : 1) recueil des besoins, 2) sensibilisation du personnel, 3) intégration en emploi et 4) communications. Le bilan des mesures réalisées au cours de cette période fait l'objet du tableau 1, présenté à la page suivante. En plus des mesures prévues au plan d'action 2010-2011, notons aussi la participation à la formation des répondants ministériels sur le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) à l'automne 2011. Enfin, mentionnons qu'aucune plainte concernant l'accessibilité des services et des documents n'a été déposée à la CARRA en 2011 et qu'aucune mesure d'accommodement n'a été répertoriée à cet égard.

L'année 2012 n'a pas fait l'objet d'un plan d'action spécifique. Par contre, différentes mesures ont tout de même été mises en œuvre au cours de cette année. Par exemple, dans le cadre de la semaine québécoise des personnes handicapées, le témoignage d'une employée handicapée a été publié dans l'intranet. Les gestionnaires de la CARRA ont par ailleurs déposé trois projets d'emplois à l'automne 2012 dans le cadre du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

De plus, certains membres du personnel de la Direction des communications ont été formés sur les nouvelles normes d'accessibilité Web. À cet effet, notons que la majeure partie du site informationnel de la CARRA répond aux normes d'accessibilité gouvernementales. Afin de s'en assurer, une firme externe a même été mandatée pour analyser le Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01); les recommandations proposées ont toutes été appliquées, rendant le site accessible à 98 %. Les travaux se poursuivent en 2013.

À la suite de l'embauche d'une personne handicapée en 2012, différentes modifications ont été apportées au poste, à l'équipement et à l'environnement de travail afin de faciliter l'accessibilité des lieux et ainsi de favoriser l'intégration en emploi de cette personne. Finalement, dans le cadre des mesures d'urgence, le chef d'étage concerné s'est assuré qu'un membre de l'équipe soit désigné pour accompagner la personne handicapée lors de l'exercice annuel d'évacuation et en prévision d'une situation d'urgence.

Tableau 1 : Bilan des mesures prises dans le cadre du plan d'action 2010-2011

Enjeux	Objectifs	Actions	État de réalisation de la mesure	Suites à donner
Recueil des besoins	Déterminer si le personnel au sein de la CARRA a des besoins particuliers ou des suggestions afin de lever les obstacles existants pour les personnes handicapées.	Concevoir un sondage permettant de répertorier les besoins des employés handicapés de la CARRA ainsi que leurs suggestions et dégager des mesures pouvant être implantées.	Reconduite	Cette mesure sera reconduite dans le plan d'action 2013-2015. Des discussions avec des employés handicapés seront organisées et un groupe de travail sera formé.
Sensibilisation du personnel	Réaliser des activités de sensibilisation aux obstacles qui nuisent à l'intégration des personnes handicapées.	Inviter le personnel de la CARRA à célébrer la semaine québécoise des personnes handicapées et organiser des activités à cette occasion. À titre indicatif, une conférence tenue par deux services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO) ainsi qu'une exposition de toiles de monsieur Michel Guillemette, artiste peintre de la bouche, ont été organisées en juin 2011.	Réalisée	Cette mesure sera reconduite dans le plan d'action 2013-2015.
	Encourager les artistes vivant un handicap et démontrer qu'une déficience ne doit pas se transformer en désavantage social.	Offrir, au moins une année sur trois, au personnel de la CARRA une œuvre d'art créée par un artiste vivant un handicap lors des différents événements tels que le départ à la retraite, les 25 ans de service dans la fonction publique et les prix Reconnaissance.	Abandonnée	Après plusieurs démarches auprès notamment de l'atelier Méduse et du Centre Social de la Croix Blanche, il s'avère trop onéreux de réaliser cette mesure. Le budget alloué pour les cadeaux visant à souligner le départ à la retraite et les 25 ans de service est en deçà des coûts estimés.
Intégration en emploi	Favoriser l'emploi des groupes cibles dont les personnes handicapées font partie, et ce, en sensibilisant les gestionnaires à la nécessité de les recruter.	Diffuser périodiquement des statistiques d'embauche des groupes cibles dans les différents corps d'emploi.	Reconduite	Les statistiques d'embauche des groupes cibles seront diffusées à l'aide du rapport annuel de gestion. Lors de leur entrée en fonction et dans le processus de dotation en personnel, les gestionnaires seront sensibilisés à l'importance d'embaucher les personnes appartenant à ces groupes.
Communications	Éliminer les obstacles que les personnes handicapées peuvent avoir lors de leurs interactions avec la CARRA.	Implanter une ligne téléphonique sans frais pour personnes sourdes et malentendantes.	Réalisée	La ligne téléphonique est en vigueur

Obstacles et besoins ciblés et priorisés

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'action 2013-2015, différents besoins et obstacles susceptibles de nuire à l'intégration sociale et professionnelle du personnel et de la clientèle de l'organisme ont été ciblés. Ces obstacles sont classés en quatre catégories :

Accessibilité des services

- Méconnaissance du personnel quant aux obligations de l'organisme envers la clientèle en matière d'accessibilité des services et des documents. Cet obstacle a spécifiquement été ciblé avec le personnel du Bureau des plaintes.
- Accessibilité Web de la documentation destinée à la clientèle externe à préserver.
- Accessibilité Web limitée de la documentation disponible dans l'intranet.

Gestion des acquisitions

- Connaissance des services offerts par des entreprises adaptées à améliorer.
- Acquisition de biens et de services inclusifs à privilégier.

Sensibilisation du personnel

- Méconnaissance du personnel en ce qui concerne la réalité des personnes handicapées.
- Révision des procédures d'urgence en fonction des besoins spécifiques de certains employés handicapés, si requis.
- Cible de représentativité des personnes handicapées en voie d'être atteinte (cible de 2 % pour la fonction publique; en 2012, le taux de représentativité à la CARRA était de 1,8 %).

Recueil des besoins

- Connaissance insuffisante de l'ensemble des obstacles qui nuisent à l'intégration sociale et professionnelle du personnel et de la clientèle de l'organisme.

Mesures prévues pour 2013-2015

Tableau 2 : Obstacles et besoins ciblés et priorisés et mesures retenues à l'égard des services à la population dans le cadre du plan d'action 2013-2015

Secteur d'activités	Obstacles/ Besoins priorisés	Objectifs visés	Mesures/Actions	Responsable	Échéancier
Mission générale et service à la clientèle	Méconnaissance du personnel quant aux obligations de l'organisme envers la clientèle en matière d'accessibilité des services et des documents.	S'assurer que les intervenants concernés (Bureau des plaintes, Direction des contacts clients, Service des ressources matérielles, etc.) sont informés des obligations de l'organisme en ce qui concerne l'accessibilité des services et des documents pour les personnes handicapées.	Transmettre une note aux personnes concernées afin de les informer des obligations de l'organisme en ce qui concerne l'accessibilité des services à la clientèle et des documents pour les personnes handicapées.	Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Vice-présidence aux services à la clientèle	Automne 2013
	Accessibilité Web de la documentation destinée à la clientèle externe à préserver.	Demeurer à jour en matière d'accessibilité Web et offrir un service à la clientèle de qualité.	Poursuivre la formation du personnel de la Direction des communications et des édimestres sectoriels sur l'accessibilité Web.	Direction des communications	En continu
	Connaissance insuffisante des besoins et obstacles qui nuisent à l'intégration sociale de la clientèle de l'organisme.	Recueillir les besoins de la clientèle handicapée et les obstacles pouvant nuire à son intégration sociale.	Former un groupe de travail composé d'employés provenant de divers secteurs, handicapés et non-handicapés, afin de mieux cibler les problèmes rencontrés et de dégager les mesures et actions à prendre dans le prochain plan d'action.	Direction des ressources humaines	Automne 2014

Tableau 3 : Obstacles et besoins ciblés et priorisés et mesures retenues à l'égard du personnel de la CARRA dans le cadre du plan d'action 2013-2015

Secteur d'activités	Obstacles/ Besoins priorisés	Objectifs visés	Mesures/Actions	Responsable	Échéancier
Gestion des acquisitions	Connaissance des services offerts par des entreprises adaptées à améliorer.	Sensibiliser le Service des ressources matérielles à l'existence de fournisseurs qui favorisent l'embauche de personnes handicapées (entreprises adaptées).	Tenir une rencontre avec le Centre québécois des entreprises adaptées (CQEA) en collaboration avec le Service des ressources matérielles.	Direction des ressources humaines	Hiver 2013
	Acquisition de biens et de services inclusifs à privilégier.	Assurer un processus d'approvisionnement de biens et services accessibles aux personnes handicapées	Prévoir des documents d'appels d'offres comprenant une section sur l'accessibilité.	Direction de la gestion contractuelle et des ressources matérielles	Hiver 2014
Gestion des ressources humaines	Méconnaissance du personnel en ce qui concerne la réalité des personnes handicapées.	Souligner la semaine québécoise des personnes handicapées.	Réaliser une activité et publier un article dans l'intranet concernant l'intégration des personnes handicapées en emploi.	Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction des communications	Annuellement
		Promouvoir le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Publier une nouvelle dans l'intranet au moment de sa parution.	Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction des communications	Au moment de la diffusion
	Accessibilité Web limitée de la documentation disponible dans l'intranet.	Favoriser l'accessibilité Web des documents destinés au personnel.	Former le personnel de la Direction des communications et les édimestres sectoriels sur l'accessibilité Web.	Direction des communications	En continu
	Connaissance insuffisante des besoins du personnel handicapé et des obstacles qui nuisent à son intégration sociale et professionnelle.	Recueillir les besoins du personnel handicapé et les obstacles pouvant nuire à son intégration sociale et professionnelle.	Former un groupe de travail composé d'employés provenant de divers secteurs, handicapés et non-handicapés, afin de mieux cibler les problèmes rencontrés et de dégager les actions à privilégier dans le prochain plan d'action.	Direction des ressources humaines	Automne 2014

Secteur d'activités	Obstacles/ Besoins priorités	Objectifs visés	Mesures/Actions	Responsable	Échéancier
	Révision des procédures d'urgence en fonction des besoins spécifiques de certains employés handicapés, si requis.	Évacuer les employés handicapés de façon efficace et sécuritaire lors de situations d'urgence dans les locaux.	Communiquer avec les responsables des mesures d'urgence de nos édifices pour évaluer la nécessité de réviser les procédures d'urgence.	Service des ressources matérielles	Automne 2013
	Cible de représentativité des personnes handicapées en voie d'être atteinte.	Augmenter l'embauche des personnes handicapées parmi le personnel.	Sensibiliser les nouveaux gestionnaires, lors de leur accueil, sur l'embauche des personnes handicapées en leur présentant les programmes et mesures d'accès à l'égalité en emploi. Informar les nouveaux gestionnaires quant au soutien et à l'accompagnement offerts par la Direction des ressources humaines lors de l'intégration en emploi d'une personne handicapée.	Direction des ressources humaines	En continu dès l'automne 2013
			Promouvoir le PDEIPH auprès de l'ensemble des gestionnaires afin d'accroître le nombre de projets d'emploi.	Direction des ressources humaines	Annuellement, à la suite du lancement du programme par le Secrétariat du Conseil du trésor

Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été adopté le 22 juillet 2013. Il est disponible sur le site Web de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, dans l'onglet Documentation (Publications institutionnelles).

Mise en œuvre et suivi

Ce plan d'action pluriannuel fera l'objet d'un bilan annuel et pourrait être modifié ou bonifié, au besoin. Afin de s'assurer que le contenu du plan reflète bien l'ensemble des mesures prises et des efforts déployés pour limiter ou contrer les obstacles à la prestation de services de la CARRA, un groupe de travail sera formé tel que mentionné dans le plan d'action. En collaboration avec les répondants, le groupe de travail assumera un rôle de vigie en matière d'accessibilité des services et d'intégration des personnes handicapées au sein de l'organisme.

1.01255487
1.25480635
1.54448759
1.98044588
2.11457066
2.24158758
2.31214578
2.54805759
2.66897845
2.87745154
2.88956421
2.94586541
3.01125486
3.21145777
3.25469875
3.45577480
4.01224415
4.25511201
4.32548440
4.44054405
4.51021201
4.65127984
4.78701454
4.86500159
4.98875444
5.01414215
5.10244458
5.35884041
5.54068021
5.75698432
5.84001454
6.01244189
6.25013259
6.45882112
6.80259477
7.01145798
7.21448905
7.59814035
7.42159860
8.35214975
8.39775647
8.60074662
8.78854955
9.45875668
9.80774415

2.11457066
2.24158758
2.31214578
2.54805759
2.66897845
2.87745154
2.88956421
2.94586541
3.01125486
3.21145777
3.25469875
3.45577480
4.01224415
4.25511201
4.32548440
4.44054405
4.51021201
4.65127984
4.78701454
4.86500159
4.98875444
5.01414215
5.10244458
5.35884041
5.54068021
5.75698432
5.84001454
6.01244189
6.25013259
6.45882112
6.80259477
7.01145798
7.21448905
7.59814035
7.42159860
8.35214975
8.39775647
8.60074662
8.78854955
9.45875668
9.80774415

