

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD  
DES PERSONNES HANDICAPÉES

— **BILAN 2018** —  
**ET MISE À JOUR 2019**

**RETRAITE QUÉBEC**

Dépôt légal – 2019  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN – 978-2-550-83550-9 (PDF)

© Retraite Québec

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>Bilan 2018 des actions</b>	<b>5</b>
<b>Reddition de comptes gouvernementale</b>	<b>10</b>
Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux	10
Autres actions à l'égard des personnes handicapées	10
Accès aux documents et aux services	11
<b>Mise à jour 2019 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées</b>	<b>12</b>
<b>Dépôt et diffusion</b>	<b>16</b>

# Introduction

En vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées<sup>1</sup> 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 un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et de le rendre public.

Conformément à cette obligation, le conseil d'administration de Retraite Québec a adopté, le 30 mars 2017, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2019, le premier de l'organisation. S'adressant aux clientèles externes et au personnel, ce plan met en évidence les obstacles qu'ont à franchir les personnes handicapées et détermine les mesures qui sont retenues en vue d'améliorer leur intégration. Il a été rendu public dans le site Web de Retraite Québec à la suite de son adoption.

Suivant la production d'un premier bilan pour l'année 2017, le présent document décrit les mesures mises en place à cet égard au 31 décembre 2018 et fournit une mise à jour du plan d'action pour 2019.

---

1. En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, 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.

# Bilan 2018 des actions

## Secteur d'activité : Rente d'invalidité

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible	Progression	Suivi
Difficulté d'adaptation du programme de la rente d'invalidité du Régime de rentes du Québec à l'évolution de certaines réalités sociales	Réaliser l'évaluation de la rente d'invalidité	Production du rapport d'évaluation de la rente d'invalidité	D'ici le 31 décembre 2018	Atteint en 2018	Le rapport d'évaluation de la rente d'invalidité a été produit. Il présente les modalités d'application actuelles des prestations, compare la définition d' <i>invalidité totale</i> du Régime de rentes du Québec (RRQ) à celle du Régime de pensions du Canada et examine l'adaptation des prestations lors de la transition du travail vers la retraite.

## Secteur d'activité : Intervention auprès de la clientèle

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible	Progression	Suivi
Incohérence des interventions auprès des enfants handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	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	Sans objet	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. Aucune rencontre n'a eu lieu en 2017 et 2018.

## Secteur d'activité : Employabilité

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible	Progression	Suivi
Méconnaissance de la part des gestionnaires des objectifs gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité en emploi	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	Progresse bien	Un communiqué visant à sensibiliser tous les gestionnaires de Retraite Québec a été transmis à ceux-ci en 2018.  La cible est atteinte pour 2017 et 2018.
		Proportion des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier total de Retraite Québec	2 % annuellement	Non atteint	Les actions réalisées afin d'atteindre la cible semblent porter leurs fruits. En effet, au 31 décembre 2018, la proportion des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier de Retraite Québec était très proche de la cible, avec une représentativité de 1,9 %. Il s'agit d'un maintien par rapport à 2017 (1,9 %)² et d'une progression par rapport à 2016 (1,8 %).
	Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès de l'ensemble des gestionnaires afin d'accroître le nombre de projets d'emploi	Un projet PDEIPH proposé au Centre de services partagés du Québec	Annuellement	Progresse bien	Le PDEIPH permet aux participants de développer leurs habiletés et connaissances, et sensibilise les gestionnaires et leur personnel à la réalité des personnes handicapées. Il s'inscrit dans le cadre des programmes et mesures d'accès à l'égalité en emploi au sein de la fonction publique québécoise, auxquels Retraite Québec participe activement. Un projet visant à offrir à une personne handicapée la possibilité d'occuper un emploi occasionnel d'une durée de 12 mois a été présenté au Centre de services partagés du Québec en 2018.  La cible est atteinte pour 2017 et 2018.

2. Ce taux est calculé à partir du nombre d'employés s'étant volontairement déclarés comme étant handicapés.

## Secteur d'activité : Accueil des employés ayant un handicap

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible	Progression	Suivi
Méconnaissance des services offerts aux employés ayant une situation particulière lors de leur arrivée ou de leur déménagement au sein de l'organisation	Mettre à jour l'aide-mémoire concernant l'accueil d'un nouvel employé afin de sensibiliser les gestionnaires sur le rôle qu'ils ont à jouer lors de l'arrivée d'une personne handicapée	Aide-mémoire mis à jour	Disponible sur l'intranet d'ici le 31 décembre 2017	Atteint en 2017	

## Secteur d'activité : Mesures d'urgence

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible	Progression	Suivi
Méconnaissance du personnel à l'égard de la procédure d'évacuation, y compris les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Réviser les procédures d'urgence	Procédures d'urgence concernant les personnes handicapées révisées et mises à jour dans l'ensemble des édifices où Retraite Québec est présente	31 décembre 2017	Atteint en 2017	
	Réaliser une activité de communication ayant pour but de faire connaître les plans d'évacuation et les mesures d'urgence des différents bureaux	Diffusion d'une capsule d'information sur le site intranet	Annuellement	Progresse bien	Une capsule d'information concernant les mesures d'urgence et les plans d'évacuation a été diffusée sur le site intranet en 2018. À cet effet, les employés ont été invités à consulter le nouveau site de référence pour savoir quelles sont les mesures d'urgence des différents édifices.  La cible est atteinte pour 2017 et 2018.

## Secteur d'activité : Sensibilisation du personnel

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible	Progression	Suivi
Méconnaissance des obstacles à l'intégration des personnes handicapées	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	Progresse bien	En 2018, les employés ont été invités à répondre à un questionnaire préparé par l'Office des personnes handicapées (OPHQ) et portant sur la notion de <i>handicap</i> . Deux capsules informatives ont également été diffusées sur le site intranet.  La cible est atteinte pour 2017 et 2018.
	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	Progresse bien	La Journée internationale des personnes handicapées se tient le 3 décembre chaque année. Retraite Québec a diffusé une capsule soulignant cette journée sur son site intranet à cette date.  La cible est atteinte pour 2017 et 2018.
	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	Progresse bien	Une manchette a été diffusée sur le site intranet afin d'aviser le personnel de la publication du Bilan 2017 des résultats relativement au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019.  La cible est atteinte pour 2017 et 2018.
	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	Mise en place du groupe de travail et mise à jour du PAPH 2017-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place du groupe de travail d'ici le 31 décembre 2017</li> <li>• Une rencontre du groupe de travail annuellement</li> <li>• Mise à jour du PAPH au besoin</li> </ul>	Progresse bien	Un groupe de travail incluant des personnes handicapées a été créé en vue de cibler les obstacles rencontrés par le personnel et la clientèle handicapés de Retraite Québec et de trouver des pistes de solution.  Le comité s'est réuni en octobre 2018 afin, notamment, de dégager des mesures à prendre pour la mise à jour du PAPH (voir la section « Mise à jour 2019 du PAPH »).  La cible est atteinte pour 2017 et 2018.



## Secteur d'activité : Gestion des ressources matérielles

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible	Progression	Suivi
Inaccessibilité de certains biens et services publics aux personnes handicapées	Intégrer le critère d'accessibilité aux personnes handicapées dans la Politique sur l'acquisition ou la location de biens et services de Retraite Québec	Politique interne intégrant l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement en biens et services rédigée	31 décembre 2017	Non atteint (réalisé en 2018)	La Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction a été adoptée en 2018, alors qu'elle devait l'être en 2017. Ce document inclut notamment l'aspect de l'accessibilité aux personnes handicapées.

# Reddition de comptes gouvernementale

## Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux

En 2015, l'OPHQ publiait le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

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

## Autres actions à l'égard des personnes handicapées

En complément des mesures du PAPH et du PEG, Retraite Québec a mené d'autres actions relatives aux personnes handicapées en 2018; elles sont détaillées ci-dessous.

### Mesures liées au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels

#### Assouplissement des critères d'admissibilité

Le 20 juin, le ministère des Finances et le ministère de la Famille (MFA) ont annoncé un assouplissement des critères d'admissibilité au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE). Ce changement s'est appliqué rétroactivement à toutes les demandes reçues depuis la création du SEHNSE en 2016. Ainsi, Retraite Québec a révisé les demandes qui avaient été refusées avant l'application de cet assouplissement. À la suite de ces analyses, 242 familles sont devenues admissibles au programme et 123 familles ont reçu une somme rétroactive.

#### Comité interministériel sur le soutien gouvernemental aux familles comptant un enfant handicapé

Le MFA, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère des Finances, Retraite Québec, l'OPHQ et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur prennent part au comité interministériel sur le soutien gouvernemental aux familles comptant un enfant handicapé. Ses travaux visent à dresser un portrait de l'ensemble des services gouvernementaux offerts aux enfants handicapés et à leur famille. Au terme de cet exercice, l'aide fiscale offerte aux parents dont les enfants présentent des limitations exceptionnelles ou très importantes dans la réalisation de leurs habitudes de vie doit être évaluée.

#### Consultation sur le processus de traitement des demandes

Retraite Québec a mené une étude qualitative auprès des personnes ayant présenté une demande de SENHSE. Cette étude a permis de mieux comprendre les motifs d'insatisfaction de cette clientèle et de trouver des pistes d'amélioration dans le processus d'admissibilité et les communications afférentes. L'analyse des résultats de cette étude est toujours en cours, et un plan d'action à cet égard est prévu en 2019.

#### Transition à l'âge adulte facilitée

Une lettre de Retraite Québec est maintenant expédiée aux parents qui reçoivent le SEHNSE et dont l'enfant atteindra bientôt 18 ans. Les parents qui feront une demande pour le programme de solidarité sociale pourront y joindre cette lettre, qui sera reconnue par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale comme une attestation médicale de la condition de l'enfant.

## **Feuillets promotionnels**

Dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées, Retraite Québec a inséré gratuitement plus de 40 000 feuillets promotionnels produits par l'OPHQ dans l'envoi des chèques du RRQ du mois de mai. Grâce à cette collaboration, elle a contribué à sensibiliser la population à adopter une attitude positive vis-à-vis de la participation sociale des personnes handicapées.

## **Accès aux documents et aux services**

La politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* vise à implanter les conditions permettant aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. Afin d'en suivre l'application, les ministères et organismes publics doivent rendre compte des éléments suivants.

### **Plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public**

En 2018, aucune plainte relative à l'accès aux documents et aux services aux personnes handicapées n'a été reçue.

### **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 un service d'interprétation pour un client ayant une déficience auditive. Aucune autre demande d'accommodement n'a été reçue.

## Mise à jour 2019 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Le tableau ci-dessous présente la mise à jour 2019 du PAPH. Sur les 12 mesures initiales, sept sont maintenues jusqu'à l'échéance du plan d'action et cinq sont retirées<sup>3</sup>. Neuf nouvelles mesures sont ajoutées (indiquées par un astérisque\*), pour un total de 16 mesures.

### Secteur d'activité : Intervention auprès de la clientèle

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible
Incohérence des interventions auprès des enfants handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	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

### Secteur d'activité : Employabilité

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible
Méconnaissance de la part des gestionnaires des objectifs gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité en emploi	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
		Proportion des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier total de Retraite Québec	2 % annuellement
	Promouvoir le PDEIPH auprès de l'ensemble des gestionnaires afin d'accroître le nombre de projets d'emploi	Un projet PDEIPH proposé au Centre de services partagés du Québec	Annuellement
	Sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de personnes handicapées*	Nombre d'actions de sensibilisation réalisées	2 actions de sensibilisation réalisées au 31 décembre 2019

3. Parmi les cinq mesures retirées, quatre l'ont été parce que leur cible a été atteinte en 2017 ou 2018 et une a été remplacée par une mesure qui cible davantage les personnes handicapées.

## Secteur d'activité : Accueil des employés ayant un handicap

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible
Méconnaissance des services offerts par l'organisation aux employés ayant une situation particulière	Rédiger et diffuser un aide-mémoire destiné aux employés handicapés*	Aide-mémoire diffusé	31 décembre 2019
	Informar les gestionnaires de l'existence de l'aide-mémoire destiné aux employés handicapés*	Information diffusée	31 décembre 2019

## Secteur d'activité : Mesures d'urgence

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

## Secteur d'activité : Sensibilisation du personnel

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible
Méconnaissance des obstacles à l'intégration des personnes handicapées	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
	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
	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
	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

## Secteur d'activité : Accessibilité des services

Obstacle	Mesure	Indicateur	Cible
Méconnaissance des obstacles rencontrés par les clients handicapés lors de leurs interactions avec Retraite Québec	Consulter les employés en contact avec la clientèle du Centre de relations avec la clientèle*	Consultation réalisée	31 décembre 2019
Inaccessibilité des formulaires aux personnes handicapées	Accroître le nombre de formulaires accessibles*	Nombre de formulaires accessibles	Dix-neuf formulaires accessibles au 31 décembre 2019
Méconnaissance de la situation en matière d'accessibilité des bureaux de Retraite Québec aux personnes handicapées	Évaluer l'accessibilité des bureaux de Place de la Cité pour la clientèle externe*	Évaluation réalisée	31 décembre 2019
	Analyser l'applicabilité des recommandations de l'évaluation à tous les bureaux de Retraite Québec*	Analyse réalisée	31 décembre 2019

## Dépôt et diffusion

Le présent document a été adopté par le comité de direction de Retraite Québec le 26 février 2019 et a été présenté au conseil d'administration le 28 mars 2019. Ce dernier a également adopté la mise à jour 2019.

La version électronique de ce document est accessible sur Internet, où elle peut être consultée à l'aide d'un logiciel de revue d'écran. Il est également possible de se procurer ce document en gros caractères en composant le 1 800 463-5185.

Un exemplaire de ce bilan a aussi été transmis à l'OPHQ.



