

2006-2007

RÉGIE  
DES RENTES  
DU QUÉBEC

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



Québec 

2006-2007

RÉGIE  
DES RENTES  
DU QUÉBEC

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

Dépôt légal | 3<sup>e</sup> trimestre 2006  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN-10 | 2-550-47575-5 (version imprimée)  
2-550-47576-3 (PDF)

ISBN-13 | 978-2-550-47575-0 (version imprimée)  
978-2-550-47576-7 (PDF)

Québec 

## Table des matières

Introduction .....	3
<b>Partie I</b>	
Mise en contexte générale .....	4
<hr/>	
1. Portrait de la Régie des rentes du Québec.....	5
2. Mesures prises par la Régie au cours des années antérieures.....	8
3. Synthèse des mesures prises au cours des années antérieures .....	14
<b>Partie II</b>	
Présentation du plan d'action .....	16
<hr/>	
4. Introduction au plan d'action.....	17
5. Tableau présentant le plan d'action 2006-2007.....	18
6. Responsabilités et reddition de comptes .....	22

## Introduction

La présente publication répond à la disposition légale de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1, ci-après appelée « Loi des personnes handicapées ») qui stipule que :

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes [...] adopte [...] un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. [...]. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Cette première publication a été une occasion pour la Régie des rentes du Québec de faire le point sur les actions déjà accomplies en matière d'intégration des personnes handicapées et d'évaluer les possibilités d'amélioration. La Régie a réalisé cet exercice au regard de sa mission, de ses services à la population et de sa gestion du personnel en se reportant au premier article de la Loi des personnes handicapées qui définit comme 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.



Partie I

# Mise en contexte générale

# 1. Portrait de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec, créée en 1965, est l'organisme gouvernemental responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les responsabilités ministérielles liées à l'application de ces lois.

Elle est également responsable de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, en vertu de la *Loi sur les impôts*. Le CIRSE<sup>1</sup> permet à tous les parents ayant

un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir un paiement de soutien aux enfants qui inclut, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé. Pour son administration, la Régie est sous la responsabilité de la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Depuis février 2003, elle agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec différents pays.

---

1. Avant janvier 2005, la Régie était responsable de l'administration du programme de prestations familiales.

## Mission de la Régie

La Régie a pour mission de contribuer à la sécurité financière des Québécoises et Québécois au moment de leur retraite en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite

et en leur versant une rente; de les indemniser en cas d'invalidité ou de décès; et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

## Produits et services

### Régime de rentes du Québec

- La rente de retraite
- Les rentes d'invalidité
  - La rente d'invalidité
  - La rente d'enfant de cotisant invalide
- Les prestations de survivants
  - La rente de conjoint survivant
  - La prestation de décès
  - La rente d'orphelin
- Le Registre des cotisants
- Les renseignements sur le Régime de rentes du Québec

### Régimes complémentaires de retraite

- La surveillance des régimes complémentaires de retraite
- La promotion de l'autonomie financière à la retraite
- Les renseignements sur les régimes complémentaires de retraite

### Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)

- Le paiement de soutien aux enfants
- Le supplément pour enfant handicapé
- Les renseignements sur le CIRSE

### Ententes internationales de sécurité sociale

- L'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

## Régie au 31 mars 2006

La Régie dispose d'un effectif de plus de **1 200 personnes** pour effectuer l'ensemble de ses activités.

### Régime de rentes du Québec

**3 728 000**  
cotisants

**1 398 000**  
bénéficiaires

**1 152 994**

bénéficiaires d'une  
rente mensuelle de  
retraite

**331 861**

bénéficiaires d'une  
rente mensuelle de  
conjoint survivant

**66 210**

bénéficiaires d'une  
rente mensuelle  
d'invalidité

**18 917**

bénéficiaires d'une  
rente mensuelle  
d'orphelin

**8 038**

bénéficiaires d'une  
rente mensuelle  
d'enfant de cotisant  
invalide

### Régimes complémentaires de retraite

**1 670**  
régimes surveillés  
par la Régie

**1 208 000**  
participants et bénéficiaires

**629 000**  
participants actifs

**579 000**  
participants non actifs  
et bénéficiaires

### CIRSE

**856 000**  
familles bénéficiaires  
du paiement de soutien aux enfants

**30 000**  
familles bénéficiaires  
du supplément pour enfant handicapé

## 2. Mesures prises par la Régie au cours des années antérieures

### Actions accomplies au regard de sa mission

Cette section fait un bref retour sur les mesures prises par la Régie au cours des années antérieures afin de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées. Les actions accomplies au regard de sa mission, de ses services à la population et à titre de gestionnaire d'un organisme public sont abordées.

#### Rentes d'invalidité

Une analyse sur les possibilités d'amélioration a été amorcée à l'aide de l'**étalonnage avec le Régime de pensions du Canada (RPC)**, du rapport d'un comité de la Chambre des communes du Canada sur l'avenir du programme des prestations d'invalidité du RPC et de la réponse du gouvernement fédéral à ce rapport. Plusieurs recommandations relatives à l'amélioration du programme du RPC et des services à la population canadienne ont été examinées.

#### Supplément pour enfant handicapé (SEH)

En 2003-2004, la Régie a répertorié les **mesures et les programmes offerts par le gouvernement du Québec**, et s'adressant aux enfants handicapés et à leur famille. Ce répertoire vise à mieux situer notre mesure dans l'aide globale fournie aux familles et pourrait servir à conseiller le gouvernement en la matière.

Précisons également que la Régie fournit, au besoin, aux ministères et aux organismes des données statistiques et démographiques sur les familles recevant le SEH ainsi que de l'information sur la mesure. Ainsi, elle leur permet d'augmenter leurs connaissances sur les familles ayant un enfant handicapé.

Depuis janvier 2005, le SEH est indexé annuellement. De plus, les critères d'admissibilité aux programmes d'allocation pour enfant handicapé ont été harmonisés entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), Revenu Québec et la Régie des rentes du Québec (RRQ).

Enfin, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, le crédit d'impôt non remboursable pour un enfant à charge ayant une déficience est remplacé par une **augmentation du SEH** de 37,50 \$ par mois. Contrairement au crédit d'impôt, qui avantageait uniquement les familles ayant un impôt à payer, l'augmentation profite à toutes les familles admissibles au supplément, y compris les familles à faible revenu. De plus, ce changement a permis d'éliminer toutes les formalités pour obtenir le crédit d'impôt, ce qui simplifie les démarches des familles vivant avec un enfant handicapé.

## Actions accomplies au regard de ses services à la population

### Accès multimode

Ces dernières années, la Régie a bonifié son offre de service par le **Web** tout en permettant à sa clientèle de **choisir le mode de communication qui lui convient**. Ainsi, les personnes handicapées peuvent profiter de nouvelles possibilités pour communiquer et transiger avec la Régie.

En plus de l'**accès à l'information** par le Web sur les programmes et les services de la Régie depuis 2004, il est possible d'acheminer par ce système une **demande de service** pour 50 % des produits et services de la Régie. Une assistance téléphonique est aussi offerte aux utilisateurs des formulaires en ligne. De plus, la Régie peut remplir une demande de rente de retraite en ligne lors d'une entrevue avec un client.

### Accès aux centres de services

L'accès physique aux bureaux régionaux et au siège social est facilité par des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées à proximité des entrées principales, par des rampes d'accès et par des ascenseurs adaptés aux personnes malentendantes ou ayant une déficience visuelle. Seul le bureau de Montréal n'a pas d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées; cependant, une rampe d'accès leur permet d'accéder à l'édifice. De plus, il y a des portes à ouverture automatique vers l'extérieur de l'immeuble dans tous les bureaux que la Régie occupe. Des salles de toilette adaptées sont également disponibles dans tous les bureaux.

### Services de soutien à la personne

Avant l'envoi d'un avis de refus, une infirmière communique toujours par téléphone avec le requérant d'une rente d'invalidité ou du SEH afin d'**expliquer les motifs de refus**. Ainsi, la Régie veut favoriser une meilleure compréhension de la décision relative au dossier. Une formation particulière est donnée au personnel affecté à ces appels.

Par ailleurs, deux **ententes** visant à aider les personnes handicapées à exercer leurs droits et responsabilités ont été signées en 1999 : l'une avec l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ) et l'autre avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPO). Des activités d'information et de formation ont été réalisées par la Régie et les deux organisations. Toutefois, faute de demandes, elles ont cessé depuis 2003. La Régie demeure néanmoins disponible pour répondre au besoin d'information de chacune et reste ouverte à la reprise des activités.

## Accessibilité au site Web

En 2003, une étude<sup>2</sup> a été réalisée sur l'accessibilité des sites québécois, dont quelques sites gouvernementaux. La cote obtenue (2,5/10) démontrait que la Régie devait améliorer l'accès à son site aux personnes handicapées.

Depuis, elle a facilité la navigation et la compréhension relative au volet informationnel par l'utilisation :

- du clavier pour naviguer;
- de textes de remplacement pour décrire le contenu des images;
- de titres pour décrire la destination des hyperliens, lorsque nécessaire.

L'acquisition du logiciel CMS<sup>3</sup> a aussi permis de soutenir la mise en place des éléments de base en matière d'accessibilité. Actuellement, les points de contrôle du **niveau 1** des règles d'accessibilité de la Web Accessibility Initiative (WAI) sont respectés à **80 %** et ceux du **niveau 2 et 3** le sont respectivement à **50 % et 40 %**.

Guidée par ces normes, la Régie a commencé l'élaboration d'un cadre d'utilisation des règles d'accessibilité afin d'améliorer l'accès à l'information présente sur le site Web, notamment pour les personnes ayant une déficience visuelle. Il décrira :

- les règles d'accessibilité à respecter;
- l'application de ces règles;
- la définition d'un problème d'accessibilité.

## Communication et documents adaptés

Depuis une dizaine d'années, la Régie s'est engagée, par sa *Déclaration de services aux citoyens* (DSC), à faciliter les démarches des citoyens en communiquant dans un **langage clair et simple**. À cet effet, le personnel a bénéficié de formations en simplification des communications verbales et écrites. De plus, la Régie a fait appel à une **personne-ressource** pour simplifier ses textes. En 2005-2006, 85 employés ont été formés en simplification des lettres administratives.

Plusieurs écrits destinés à la clientèle ont été simplifiés dans le cadre du Régime de rentes du Québec ou du CIRSE. En 2005-2006, 25 lettres modèles relatives au partage des gains entre conjoints ont été retouchées.

Par ailleurs, nos documents sont disponibles sur demande en gros caractères, en braille ou sur bande sonore. Il est possible d'écouter les enregistrements par téléphone en communiquant avec l'Audiothèque ou d'en obtenir une copie auprès de la Magnétothèque. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent utiliser un téléscripteur ou le service de relais Bell. Il est à noter que les frais d'interprète leur sont remboursés lorsqu'elles se présentent en entrevue.

2. Pour plus d'information, consulter le site [accessibiliteweb.org](http://accessibiliteweb.org).

3. Content management server

## Bénéficiaires de la rente d'invalidité

Depuis plusieurs années, des efforts sont fournis pour améliorer la satisfaction à l'égard de la rente d'invalidité. Les moyens utilisés sont la communication avec la clientèle, l'information transmise aux professionnels de la santé, l'amélioration continue du traitement, l'ajout de psychiatres à l'équipe médicale de même que les sondages et l'analyse des plaintes.

### Communication avec la clientèle

Des documents concernant la rente d'invalidité ainsi que le site Web ont été bonifiés afin d'inviter le client à joindre **Services Québec** et **Service Canada** pour obtenir plus d'information sur d'autres services pouvant répondre à leur besoin.

### Information aux professionnels de la santé

En 1996, le *Guide du médecin traitant* a été envoyé à tous les médecins du Québec. Depuis, il est envoyé annuellement à tous les nouveaux médecins. Ce guide leur permet de mieux comprendre la rente d'invalidité et de les aider à remplir un rapport médical.

En 2000, le bulletin d'information *L'expert médical et la Régie des rentes du Québec* est transmis aux médecins spécialistes qui effectuent des expertises pour la Régie. Il vise à les aider à mieux répondre aux besoins de la Régie pour ce qui est de la qualité de l'expertise. D'autres bulletins d'information et de formation leur sont aussi régulièrement transmis (environ trois par année).

En février 2006, de l'information sur les rentes d'invalidité a été publiée dans une revue destinée aux médecins, soit *L'actualité médicale*, afin de les sensibiliser aux critères d'admissibilité et aux démarches à suivre.

La Régie profite aussi de différentes occasions, tels des **colloques**, pour communiquer de l'information sur la rente d'invalidité aux professionnels de la santé.

### Amélioration continue du traitement

Étant donné l'**augmentation des délais** d'attente pour obtenir, entre autres choses, un rendez-vous avec un médecin spécialiste ou des documents provenant de centres hospitaliers, la Régie tente de compenser cette attente en améliorant la rapidité du traitement.

Pour les quatre dernières années, les délais moyens de traitement (de la réception à la décision) ont varié de 94 à 100 jours. Ils ont diminué de 2002-2003 à 2004-2005 et ils ont augmenté en 2005-2006, en raison d'une hausse des demandes. Pour pallier cette augmentation, la Régie a dû engager du personnel.

### Psychiatres au sein de l'équipe médicale

Depuis 2001, deux psychiatres travaillant pour la Régie émettent des **opinions médicales**, au besoin, à raison d'une demi-journée par semaine. La disponibilité de cette expertise à la Régie permet d'évaluer plus efficacement certains cas psychiatriques; ces derniers représentent 20 % des dossiers.

### Sondage et analyse des plaintes

Depuis 1998, les attentes et la satisfaction de la clientèle sont mesurées périodiquement par **sondage** afin d'adapter la qualité des services aux besoins des clients. De plus, l'analyse des plaintes est mise à profit pour améliorer la qualité des services.

En 2004, les indices de satisfaction des nouveaux bénéficiaires d'une rente d'invalidité variaient de 83 à 89 selon les neuf aspects du service<sup>4</sup>. Ces clients sont parmi les plus satisfaits du Régime de rentes du Québec. De 2001 à 2004, la satisfaction de cette clientèle s'est accrue de façon importante.

En 2005-2006, le nombre de plaintes à l'égard des rentes d'invalidité a diminué de 15 % malgré une augmentation de 3 % de la clientèle. La Régie attribue notamment cette diminution aux efforts de communication qui ont été déployés.

### Bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé (SEH)

Des efforts considérables ont été fournis ces dernières années pour améliorer les outils de communication relatifs au SEH, notamment les formulaires, les avis, les brochures et le site Web.

4. Une cote de 0 à 100 est attribuée au niveau de satisfaction exprimé par le répondant à l'égard des aspects suivants du service : fiabilité, facilité, attention, information sur les droits et responsabilités, compétence, économie, courtoisie, accessibilité et rapidité.

Les **infirmières** et les agents de bureau répondent aux **demandes d'information** de la clientèle et des professionnels de la santé afin de faciliter leur démarche. Un accompagnement particulier est accordé aux clients ayant des difficultés de littératie<sup>5</sup>.

Les **délais de traitement** (de la réception à la décision) d'une demande de SEH<sup>6</sup> se sont aussi beaucoup améliorés. Le tableau qui suit le démontre de façon éloquent.

Année	Délai moyen de traitement	% des demandes traitées en 90 jours
2002-2003	71 jours	73 %
2003-2004	65 jours	75 %
2004-2005	58 jours	83 %
2005-2006	57 jours	85 %

Les attentes et la satisfaction de la clientèle du SEH sont mesurées périodiquement afin d'adapter la qualité des services à ses besoins. Le sondage de 2004, réalisé auprès de la clientèle des prestations familiales, indiquait que celle de l'allocation pour enfants handicapés était l'une des plus satisfaites à l'égard des services reçus. Les indices de satisfaction se situaient de 65 à 78. Des progrès ont été observés dans plusieurs aspects du service : la courtoisie, la compétence, la facilité, l'accessibilité et la rapidité.

5. Aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite (*Dictionnaire actuel de l'éducation*, 2005).

6. Avant janvier 2005, le SEH était appelé « allocation pour enfants handicapés ».

## Actions accomplies à titre de gestionnaire d'un organisme public

La Régie a pris des mesures pour favoriser l'intégration du personnel handicapé en ce qui a trait :

- à l'embauche de personnes handicapées;
- au service de soutien à la personne;
- à l'adaptation des postes de travail;
- à l'accessibilité des locaux et à la sécurité.

### Embauche de personnes handicapées

En décembre 2005, 12 personnes se déclarant handicapées travaillaient à la Régie. Il est à noter que ce nombre était peut-être plus élevé, car certains employés préfèrent ne pas faire état de leur situation. Durant les années 2003-2004 et 2004-2005, 14 personnes handicapées étaient officiellement employées par la Régie.

Par ailleurs, la Direction des ressources humaines vérifie systématiquement la possibilité de proposer des personnes handicapées, lorsque la Régie doit recruter du personnel à l'extérieur. Elle le fait dans la mesure où le candidat peut répondre au profil de l'emploi. En 2005-2006, une personne handicapée a été engagée sur dix possibilités d'embauche.

### Service de soutien à la personne

Différents services de soutien à l'intégration des personnes handicapées sont offerts :

- le soutien aux gestionnaires;
- l'intervention auprès de l'équipe;
- le soutien aux employés.

Ils sont disponibles à la demande de l'employé ou du gestionnaire. Le service de soutien aux employés fait notamment partie du Programme d'aide aux employés (PAE).

### Adaptation des postes de travail

Pour tout son personnel, la Régie offre le service d'un ergonomiste pour conseiller l'employé et adapter son poste de travail, s'il y a lieu. Ainsi, les personnes handicapées ont la possibilité de faire adapter leur poste à leur situation.

### Accessibilité des locaux et sécurité

Le personnel bénéficie des accès adaptés au centre de services au même titre que la clientèle. De plus, **l'ouverture automatique des portes** est possible pour le personnel ayant des difficultés motrices. Ainsi, l'accès aux locaux de travail et à la salle de repos en est facilité.

Pour ce qui est de la sécurité, le **plan des mesures d'urgence** prévoit que les personnes handicapées reçoivent l'aide nécessaire. Les responsables de la sécurité de chaque étage s'assurent que la procédure d'évacuation les concernant soit comprise, appliquée et adaptée au caractère particulier du handicap.

### 3. Synthèse des mesures prises au cours des années antérieures

Secteurs d'activité	Mesures déjà prises
<b>Actions accomplies au regard de sa mission</b>	
Rentes d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étalonnage avec le RPC (mission et services à la population)</li> </ul>
Le SEH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répertoire des programmes et des mesures du gouvernement du Québec s'adressant aux enfants handicapés et à leur famille</li> <li>Données statistiques et démographiques sur les familles recevant le supplément pour enfants handicapés (SEH) fournies, au besoin, aux ministères et aux organismes du gouvernement du Québec</li> <li>Depuis janvier 2005, indexation annuelle du SEH et harmonisation des critères d'admissibilité aux différents programmes offrant des allocations pour enfants handicapés entre le MESS, Revenu Québec et la RRO</li> <li>Depuis janvier 2006, remplacement du crédit d'impôt non remboursable pour un enfant à charge ayant une déficience par une augmentation du SEH</li> </ul>
<b>Actions accomplies au regard de ses services à la population</b>	
Accès au centre de services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées à proximité des entrées principales (sauf à Montréal)</li> <li>Rampes d'accès</li> <li>Salles de toilette adaptées</li> <li>Ascenseurs adaptés aux personnes malentendantes ou ayant une déficience visuelle, s'il y a lieu</li> <li>Portes à ouverture automatique vers l'extérieur</li> </ul>
Services de soutien à la personne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appels téléphoniques d'infirmières en cas de refus de la rente d'invalidité et du SEH</li> <li>Deux ententes visant à aider les personnes handicapées à exercer leurs droits et responsabilités signées en 1999 avec les partenaires suivants : Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ) et Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPOQ)</li> </ul>
Accessibilité au site Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des points de contrôle du niveau 1 des règles d'accessibilité de la WAI à 80 %, du niveau 2 à 50 % et du niveau 3 à 40 %</li> <li>Élaboration en cours du cadre d'utilisation des règles d'accessibilité permettant d'améliorer l'accès à l'information sur le site Web, notamment pour les personnes ayant une déficience visuelle</li> </ul>
Communication et documents adaptés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement de la Régie, par sa DSC, à communiquer dans un langage clair et simple</li> <li>Formation du personnel en simplification des communications verbales et écrites</li> <li>Contrat avec une personne-ressource pour simplifier les communications administratives</li> <li>Simplification de plusieurs écrits</li> <li>Documents disponibles sur demande en gros caractères, en braille ou sur bande sonore</li> <li>Utilisation d'un télécriteur ou des services de relais Bell pour les personnes sourdes ou malentendantes</li> </ul>

Secteurs d'activité	Mesures déjà prises
<b>Actions accomplies au regard de ses services à la population (suite)</b>	
Bénéficiaires de la rente d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bonification des documents et du site Web afin d'inviter le client à joindre Services Québec et Service Canada pour obtenir plus d'information sur d'autres services</li> <li>▪ Information destinée aux professionnels de la santé : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Guide du médecin traitant</i> depuis 1996</li> <li>- <i>L'expert médical et la Régie des rentes du Québec</i> et bulletins périodiques depuis 2000</li> <li>- Information publiée dans <i>L'actualité médicale</i> au début de 2006</li> <li>- Présentation des rentes d'invalidité à différentes occasions, notamment lors de colloques</li> </ul> </li> <li>▪ Amélioration continue du traitement pour contenir, entre autres choses, l'augmentation des délais d'attente</li> <li>▪ Ajout de deux psychiatres à l'équipe médicale à raison d'une demi-journée par semaine (20 % des dossiers présentent des diagnostics psychiatriques)</li> <li>▪ Sondages périodiques pour mesurer les attentes et la satisfaction de la clientèle</li> <li>▪ Analyse des plaintes mise à profit pour améliorer la qualité des services</li> </ul>
Bénéficiaires du SEH	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amélioration des outils de communication, notamment les formulaires, les avis, les brochures et le site Web</li> <li>▪ Diminution des délais de traitement</li> <li>▪ Sondages périodiques pour mesurer les attentes et la satisfaction de la clientèle</li> </ul>
<b>Actions accomplies à titre de gestionnaire d'un organisme public</b>	
Embauche de personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification systématique de la possibilité de proposer des personnes handicapées lorsque la Régie doit recruter du personnel à l'extérieur</li> </ul>
Services de soutien à la personne	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soutien aux gestionnaires</li> <li>▪ Intervention auprès de l'équipe</li> <li>▪ Soutien aux employés</li> </ul>
Adaptation des postes de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Service d'un ergonomiste pour adapter les postes de travail</li> </ul>
Accessibilité aux locaux et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ouverture automatique des portes des locaux pour le personnel ayant des difficultés motrices</li> <li>▪ Plan des mesures d'urgence prenant en compte les personnes handicapées</li> </ul>



Partie II

# Présentation du plan d'action

## 4. Introduction au plan d'action

Le bilan des mesures prises durant les années antérieures a servi de référence afin d'élaborer un plan d'action pour l'année 2006-2007. Ce plan est présenté sous la forme d'un tableau divisé en trois parties : actions au regard de sa mission, de ses services à la population et à titre de gestionnaire d'un organisme public. Le tableau indique pour chacune d'elle les obstacles existants ou éventuels, les objectifs à atteindre, les actions à réaliser pour le 31 mars 2007, les indicateurs de mesure et les unités administratives responsables.

La Régie a respecté la démarche proposée par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) en se fixant des objectifs selon les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui lui sont connus. Cependant, elle a ajouté des objectifs préventifs qui vont permettre de lever des obstacles ou de les éviter. C'est à ce titre que le qualificatif « éventuels » a été ajouté à celui d'« existants » pour ce qui est des obstacles.

La liste des obstacles n'est pas exhaustive. Elle a été dressée à l'aide de ce que la Régie pouvait être en mesure de considérer comme obstacles existants ou éventuels à l'intégration des personnes handicapées.

## 5. Tableau présentant le plan d'action 2006-2007

Sujets	Obstacles existants ou éventuels	Objectifs	Actions	Indicateurs	Responsables
<b>Actions au regard de sa mission</b>					
Politiques et programmes	Analyse non systématique des effets des politiques et des programmes sur la situation des personnes handicapées et de leur famille dans le cadre du développement des politiques et des programmes	Ajouter une section relative aux effets des politiques et des programmes sur la situation des personnes handicapées et de leur famille dans les mémoires soumis aux instances supérieures pour décision	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les effets potentiels des politiques et des programmes sur la situation des personnes handicapées et de leur famille dans chaque mémoire selon la Loi des personnes handicapées et du cadre conceptuel du processus de production du handicap (PPH)</li> <li>Intégrer les résultats de cette analyse dans chaque mémoire</li> </ul>	Présence de la section relative aux effets des politiques et des programmes sur la situation des personnes handicapées et de leur famille dans les mémoires présentés en 2006-2007	Service de l'évaluation
	Méconnaissance des répercussions de la nouvelle définition de la personne handicapée dans la Loi des personnes handicapées et du cadre conceptuel du PPH	Vérifier s'il y a présence d'obstacles à l'intégration des enfants handicapés dans la mesure SEH selon la nouvelle définition de la personne handicapée dans la Loi des personnes handicapées et le cadre conceptuel du PPH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la nouvelle définition des personnes handicapées et le cadre conceptuel du PPH</li> <li>Analyser le SEH dans cette optique</li> <li>Relever la présence d'obstacles, s'il y a lieu</li> </ul>	Rapport sur la présence ou non d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le SEH	
	Ressemblances et incohérences possibles entre le SEH et les autres mesures et programmes offerts par le gouvernement du Québec	Explorer avec l'OPHQ la possibilité de mettre à jour le répertoire des mesures et des programmes offerts par le gouvernement du Québec, et s'adressant aux enfants handicapés et à leur famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rencontrer l'OPHQ pour discuter de cette possibilité</li> <li>Prendre une décision à cet égard</li> </ul>	Décision à l'égard de la mise à jour du répertoire des mesures et des programmes offerts par le gouvernement du Québec, et s'adressant aux enfants handicapés et à leur famille	

Sujets	Obstacles existants ou éventuels	Objectifs	Actions	Indicateurs	Responsables
<b>Actions au regard de ses services à la population</b>					
Accessibilité au site Web	Règles d'accessibilité à l'information incomplètes et souvent méconnues des citoyens qui naviguent sur le site Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminer le cadre d'utilisation des règles d'accessibilité</li> <li>Publier la déclaration d'accessibilité sur le Web</li> </ul>	<p>Terminer le cadre d'utilisation des règles d'accessibilité en décrivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les règles d'accessibilité à respecter</li> <li>l'application de ces règles</li> <li>un problème d'accessibilité</li> </ul> <p>Publier la déclaration d'accessibilité sur le Web :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rédiger la déclaration selon les normes</li> <li>mettre en ligne la déclaration</li> </ul>	Présence de la déclaration d'accessibilité sur le Web	Service de l'offre de service Internet
	Accessibilité limitée des personnes ayant un handicap visuel, notamment pour la lecture des tableaux et des images	Atteindre 70 % du niveau 2 des règles d'accessibilité de la WAI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre compréhensible l'information contenue dans les tableaux</li> <li>Substituer des textes de remplacement aux images utilisées pour distinguer les différentes parties d'une page</li> </ul>	Atteinte à 70 % du niveau 2 des règles d'accessibilité de la WAI	
	Non-évaluation du volet transactionnel du site en fonction des règles d'accessibilité de la WAI, et inaccessibilité éventuelle au site des personnes ayant un handicap visuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer le degré d'accessibilité du volet transactionnel</li> <li>Établir la marche à suivre pour atteindre le niveau 2 des règles d'accessibilité de la WAI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats de l'évaluation du degré d'accessibilité du volet transactionnel</li> <li>Marche à suivre pour atteindre le niveau 2 des règles d'accessibilité de la WAI</li> </ul>	

Sujets	Obstacles existants ou éventuels	Objectifs	Actions	Indicateurs	Responsables
<b>Actions au regard de ses services à la population</b>					
Plaintes de la clientèle	Détermination d'obstacles à l'intégration sociale de la clientèle à l'aide des plaintes reçues	Proposer des solutions pour chaque plainte concernant l'intégration des personnes handicapées selon la nouvelle définition de la personne handicapée dans la Loi des personnes handicapées et le cadre conceptuel du PPH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les plaintes relatives à l'intégration des personnes handicapées</li> <li>Analyser les solutions possibles</li> <li>Proposer des solutions aux unités administratives concernées</li> </ul>	Propositions pour chaque plainte concernant l'intégration des personnes handicapées	Commissaire aux services
Bénéficiaires de la rente d'invalidité	Différences dans la qualité du service à la clientèle mises en évidence par l'étalonnage avec le RPC <sup>7</sup> et pouvant nuire à l'intégration sociale des personnes handicapées	Réaliser un exercice d'évaluation avec les unités administratives concernées à l'égard des possibilités d'amélioration du service à la clientèle mises en évidence par l'étalonnage avec le RPC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire connaître les possibilités d'amélioration aux unités administratives concernées</li> <li>Évaluer les possibilités d'amélioration</li> <li>Déterminer celles qui seront retenues par les unités administratives responsables</li> </ul>	Mise à terme d'un exercice d'évaluation des possibilités d'amélioration	Service de l'évaluation
	Méconnaissance des rentes d'invalidité par la population et les professionnels de la santé, qui sont des communicateurs privilégiés auprès de la population	Réaliser au moins trois activités de communication auprès des professionnels de la santé sur les rentes d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publier un article dans le bulletin de l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec en juin 2006</li> <li>Publier un article dans <i>Perspective infirmière</i> à l'été 2006</li> <li>Offrir une séance d'information aux médecins résidents en juin 2006</li> </ul>	Publication de ces deux articles et tenue d'une séance d'information	Service de l'évaluation médicale (DCP) et Service des communications
Bénéficiaires du SEH	Insatisfaction de la clientèle du SEH	Analyser les résultats du grand sondage tenu en février et en mars 2006 sur la satisfaction de la clientèle selon la Loi des personnes handicapées et du cadre conceptuel du PPH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les résultats du sondage auprès de la clientèle</li> <li>Vérifier s'il y a des éléments d'insatisfaction qui peuvent nuire à l'intégration des enfants handicapés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indices de satisfaction à l'égard des aspects du service</li> <li>Éléments qui peuvent nuire à l'intégration des personnes handicapées, s'il y a lieu</li> </ul>	Service des statistiques et des sondages

7. Pour plus de détail, se reporter à la section « Actions accomplies au regard de sa mission » sous la rubrique *Rentes d'invalidité*, p. 8

Sujets	Obstacles existants ou éventuels	Objectifs	Actions	Indicateurs	Responsables
<b>Actions à titre de gestionnaire d'un organisme public</b>					
Sensibilisation à l'interne	Méconnaissance de la définition de la personne handicapée selon la Loi des personnes handicapées et du cadre conceptuel du PPH	Faire connaître la nouvelle définition de la personne handicapée dans la Loi des personnes handicapées et le cadre conceptuel du PPH aux gestionnaires et aux responsables des unités administratives	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nommer une personne-ressource</li> <li>Établir une stratégie de sensibilisation pour les groupes ciblés</li> <li>Offrir une ou des activités de sensibilisation sur la nouvelle définition de la personne handicapée</li> </ul>	Tenue d'activités de sensibilisation pour les gestionnaires et les responsables des unités administratives	Direction des ressources humaines et Direction de la performance et de l'audit
	Ignorance du personnel quant à l'existence de ce présent plan d'action	Faire connaître à l'ensemble des employés l'existence du présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer un communiqué</li> <li>Publier ce dernier au moment opportun</li> </ul>	Annnonce du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> à l'ensemble du personnel	
Embauche	Nombre restreint de personnes handicapées sur les listes de déclaration d'aptitude et compétition de celles-ci avec d'autres personnes qui bénéficient également d'une priorité d'embauche	Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer l'entrevue</li> <li>Évaluer le candidat lors de l'entrevue</li> <li>Conseiller le gestionnaire sur le choix du candidat</li> </ul>	Présence de la Direction des ressources humaines dans le processus d'évaluation du candidat	Direction des ressources humaines
Mesure de sécurité	Risque d'oublier les consignes relatives au plan des mesures d'urgence	Améliorer la stratégie de communication du plan des mesures d'urgence, notamment les consignes à l'égard des personnes handicapées	Élaborer et mettre en œuvre une nouvelle stratégie de communication du plan des mesures d'urgence	Mise en œuvre de la nouvelle stratégie de communication du plan des mesures d'urgence	Service des ressources financières et matérielles et Direction des ressources humaines

## 6. Responsabilités et reddition de comptes

Le présent plan d'action a été élaboré avec la collaboration des responsables de chacune des unités administratives concernées, sous la responsabilité de la Direction de la performance et de l'audit. Cependant, la réalisation de chaque objectif relève de ces unités administratives.

La reddition de comptes sera présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie.

Il est possible de se procurer ce document en gros caractères en composant le **1 800 463-5185** ou d'en obtenir une copie sur bande sonore en appelant la Magnétothèque au **1 800 361-0635**.

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* peut être consulté dans le site Web de la Régie des rentes du Québec :

[www.rrq.gouv.qc.ca](http://www.rrq.gouv.qc.ca)

Il est aussi possible de s'en procurer un exemplaire à l'adresse suivante :

Régie des rentes du Québec  
Case postale 5200  
Québec (Québec) G1K 7S9

Ce document a été produit par la Régie des rentes du Québec.

© Gouvernement du Québec