



Bilan annuel 2016-2017

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2017



Régie de l'assurance maladie du Québec

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les ministères et les organismes publics qui emploient au moins cinquante personnes ont l'obligation, depuis 2005, de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce dernier vise à identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité concerné, à décrire les mesures prises au cours de l'année qui se termine et à présenter les mesures envisagées pour l'année qui débute. Le plan d'action de la Régie de l'assurance maladie du Québec s'étend sur une période de quatre ans, soit du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2017.

Ce document présente le bilan global des activités réalisées dans le cadre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2017 au 31 mars 2017. L'état de réalisation des actions y est indiqué et, le cas échéant, les résultats atteints y sont décrits.

ÉTAT DE RÉALISATION

Réalisé : indique que l'action a été réalisée

À surveiller : indique un cheminement difficile vers la réalisation de l'action

Annulé : indique que l'action a été annulée



VOLET 1 : LES ACTIONS DE LA RÉGIE À L'INTENTION DE SON PERSONNEL

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Les besoins des personnes handicapées travaillant à la Régie concernant les mesures d'évacuation sont parfois méconnus.

OBJECTIF

Faire connaître les besoins des personnes handicapées travaillant à la Régie concernant les mesures d'évacuation.

ACTIONS

- Diffuser annuellement le questionnaire d'identification des besoins de services en matière de santé à l'ensemble des employés de la Régie pour, entre autres, identifier les personnes nécessitant une assistance particulière lors d'une évacuation;
- Communiquer avec chaque employé qui a déclaré avoir des besoins spécifiques afin de lui expliquer la procédure à suivre en cas d'évacuation. Si nécessaire, un accompagnateur sera jumelé à l'employé. La personne responsable des mesures d'urgence à l'étage où travaille l'employé sera également informée de la situation.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
31 mars 2014 pour la première diffusion, puis une fois par année pour le rappel	Dates de diffusion du questionnaire dans l'intranet	<p>Une première diffusion du questionnaire d'identification des besoins de services en matière de santé a été réalisée auprès du personnel le 18 décembre 2013.</p> <p>Une seconde diffusion du questionnaire dans l'intranet a été réalisée le 2 septembre 2015.</p> <p>En juin 2016, la diffusion du questionnaire a été faite par le biais de la mise en ligne du nouveau parcours d'accueil électronique. Une note aux gestionnaires, une tournée des comités de gestion de la Régie ainsi qu'une actualité dans l'intranet comptent parmi les moyens utilisés pour la promotion de ce nouvel outil.</p> <p>L'ensemble des employés ayant déclaré avoir des besoins spécifiques par le biais du formulaire ont été rencontrés par le chef d'étage afin de bien comprendre leurs besoins et de leur expliquer la procédure en cas d'évacuation.</p>	Réalisé
	Date d'intégration du questionnaire dans les pochettes d'accueil	<p>Le questionnaire a été intégré aux pochettes d'accueil le 13 janvier 2014.</p> <p>Il a été intégré au parcours d'accueil électronique mis en ligne le 20 juin 2016.</p>	Réalisé
	Date d'intégration du questionnaire dans le processus de retour au travail à la suite d'une période d'invalidité	Depuis le mois de juillet 2014, le processus prévoit que la lettre de retour au travail envoyée à l'employé à la suite d'une période d'invalidité invite ce dernier à remplir le questionnaire si nécessaire.	Réalisé

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Peu de projets sont soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

OBJECTIF

Soumettre, s'il y a lieu, des projets au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH.

ACTION

Faire connaître aux gestionnaires de la Régie des témoignages d'expériences concrètes d'intégration et de maintien en emploi fournis par des membres de groupes cibles ou des personnes les côtoyant par le biais du portail des gestionnaires.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
31 mars 2016	Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	<p>Les gestionnaires de la Régie ont reçu une note concernant le PDEIPH les invitant à consulter les témoignages présents sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor.</p> <p>Un projet a été soumis durant l'année 2014-2015.</p> <p>En 2015-2016, les vice-présidences ont été sollicitées, mais aucun projet n'a été soumis.</p> <p>En 2016-2017, les gestionnaires de la Régie ont été sollicités afin de proposer des projets pouvant être présentés au Centre des services du Québec dans le cadre du PDEIPH. Un témoignage d'une gestionnaire ayant intégré une personne handicapée a été diffusé aux gestionnaires dans le cadre de cette sollicitation. Un projet a été soumis et permettra à la Régie d'accueillir un participant en 2017-2018.</p>	Réalisé

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées à la Régie sont peu connues des employés.

OBJECTIF

Faire connaître les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées à la Régie.

ACTION

Diffuser une actualité dans *La Régie en bref*, sur le site intranet de la Régie, annonçant le nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
Au moment de la diffusion du plan	Nombre de consultations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Une actualité annonçant le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2017 est parue sur le site intranet de la Régie le 25 mars 2014 et dans <i>La Régie en bref</i> le 27 mars 2014. Ce document a été consulté 278 fois entre le 25 et le 31 mars 2014.	Réalisé

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Les réalités des personnes handicapées ne sont pas assez connues par le personnel de la Régie.

OBJECTIF

Faire connaître au personnel de la Régie les réalités des personnes handicapées.

ACTIONS

- Souligner la Journée internationale des personnes handicapées en organisant une activité de sensibilisation à l'intention du personnel;
- Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées en organisant au moins une activité de sensibilisation à l'intention du personnel.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
En continu à partir du 31 mars 2014	Activité réalisée lors de la Journée internationale des personnes handicapées	Les éditions 2014 et 2015 de la Journée internationale des personnes handicapées ont été annoncées dans le site intranet de la Régie. Le matériel promotionnel de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a été affiché. Aucune activité n'a été réalisée pour l'édition 2016.	Réalisé
	Activité réalisée lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Le 6 juin 2014, la Régie a organisé la tenue de la conférence <i>Handicap et travail : c'est possible</i> , présentée par M. Guillaume Parent, fondateur de Finandicap, un cabinet de services financiers consacré aux personnes vivant en situation de handicap. De plus, un témoignage d'une personne handicapée travaillant à la Régie a également été diffusé sur le site intranet de la Régie en juin 2014. Tout comme en 2014 et en 2015, une actualité concernant la Semaine québécoise des personnes handicapées 2016 a été diffusée dans le site intranet de la Régie. Le matériel promotionnel de l'OPHQ a été affiché tout au long de la semaine.	Réalisé

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Le site intranet de la Régie n'est pas entièrement conforme aux standards sur l'accessibilité du Web du gouvernement du Québec.

OBJECTIF

Augmenter le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du gouvernement du Québec du site intranet de la Régie.

ACTIONS

- Rendre conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web du gouvernement du Québec 85 % des nouvelles pages Web qui seront mises en ligne dans le cadre du projet de refonte de l'intranet;
- Mettre en place un processus opérationnel permettant de rendre les documents téléchargeables conformes au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable du gouvernement du Québec. Ce processus comprend notamment :
 - l'identification des intervenants, de leurs rôles et de leurs responsabilités,
 - la formation des intervenants,
 - l'accès aux outils nécessaires.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
31 mars 2016	Pourcentage des nouvelles pages Web mises en ligne qui sont conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web	Les travaux pour rendre conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web les nouvelles pages Web mises en ligne dans le cadre du projet de refonte de l'intranet sont terminés depuis le mois de mai 2016. 100 % des nouvelles pages mises en ligne dans le cadre du projet de refonte sont aussi accessibles que les contraintes technologiques actuelles le permettent.	Réalisé
	Mise en place du processus opérationnel permettant de rendre les documents téléchargeables conformes au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable	L'action est annulée. La Régie a privilégié le travail permettant de rendre les documents téléchargeables accessibles à sa clientèle plutôt qu'à ses employés.	Annulé

VOLET 2 : LES ACTIONS DE LA RÉGIE À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION

OBSTACLE IDENTIFIÉ

La formation dispensée aux employés de première ligne de la Régie ne couvre pas suffisamment l'accueil des personnes ayant un trouble grave de santé mentale et le service à celles-ci.

OBJECTIF

Accueillir et servir adéquatement les personnes ayant un trouble grave de santé mentale.

ACTIONS

- Former les employés de première ligne de la Régie travaillant à Montréal et à Québec en vue d'accueillir et de servir adéquatement les personnes ayant un trouble grave de santé mentale;
- Répéter la ou les formations périodiquement, en gardant à jour l'information sur le nombre d'employés formés;
- Évaluer les compétences acquises à la suite d'une formation;
- Évaluer la satisfaction des employés par rapport à la ou aux formations dispensées.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
31 mars 2017	<ul style="list-style-type: none">• Moyen de formation utilisé• Nombre de personnes formées	<p>Les réflexions menées en 2014-2015 ont permis de cibler les partenaires du réseau de la santé susceptibles d'appuyer la Régie dans l'atteinte de cet objectif.</p> <p>Les thèmes ciblés sont les troubles de santé mentale, l'itinérance et la toxicomanie.</p> <p>Une démarche a été entreprise auprès de la Direction des ressources humaines de la Régie afin d'obtenir sa collaboration pour la conception d'un atelier de formation et de sensibilisation. Les travaux devaient débiter à l'automne 2016 et la diffusion auprès des agents était prévue au printemps 2017.</p> <p>La portée de la formation telle que prévue initialement a été réévaluée. Ainsi, dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) élaborera une formation pour les intervenants de première ligne susceptible de satisfaire les besoins de la Régie.</p> <p>Cette activité sera donc reportée au prochain plan d'action.</p>	À surveiller

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Les employés de première ligne sont peu outillés concernant le droit d'entrée des chiens-guides et des chiens d'assistance dans les bureaux d'accueil.

OBJECTIF

Accueillir et servir adéquatement les personnes accompagnées d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance.

ACTIONS

- Élaborer et diffuser électroniquement à l'ensemble des employés de la Régie travaillant dans les bureaux d'accueil de Québec et de Montréal une procédure administrative concernant le droit d'entrée des chiens-guides et des chiens d'assistance;
- Évaluer le degré de compréhension des employés à l'égard de la procédure administrative.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
31 mars 2017	Date de mise en vigueur de la procédure administrative	Une note et un aide-mémoire détaillant la procédure à suivre concernant le droit d'entrée des chiens-guides et des chiens d'assistance ont été transmis, en juin 2014, aux agents de sécurité et aux employés des bureaux d'accueil de la Régie. Ces derniers sont responsables d'accueillir et de porter assistance à la clientèle dont la condition physique nécessite un accompagnement. Tous les agents de sécurité en poste aux bureaux d'accueil de Québec et de Montréal sont bien au fait de cette procédure et l'appliquent correctement.	Réalisé

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Les personnes handicapées peuvent être confrontées au fort achalandage, entre autres au bureau d'accueil de Montréal, ce qui peut occasionner des inconforts significatifs pour elles.

OBJECTIF

Rendre plus accessibles les services aux personnes handicapées aux bureaux d'accueil de Québec et de Montréal.

ACTIONS

- Accompagner et/ou assister les personnes handicapées pour leur faciliter l'accès aux services;
- Former les nouveaux agents de sécurité.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
En continu	Implantation des actions identifiées	Depuis 2014-2015, les personnes handicapées ou à mobilité réduite peuvent être accompagnées par les agents de sécurité dans leurs déplacements dans les bureaux d'accueil de Québec et de Montréal. En plus de cet accompagnement, les agents de sécurité du bureau de Montréal invitent parfois ces personnes à prendre place rapidement dans la salle d'attente et s'assurent du respect de leur tour au poste de tri. Un fauteuil roulant est également disponible au besoin. Quant au bureau de Québec, sa disposition sur un seul étage et son plus faible achalandage facilitent les déplacements de ces personnes. De plus, à la suite de l'intégration de ce bureau à ceux de Services Québec, un rappel des consignes a été fait en 2016-2017 aux préposés et aux agents de sécurité concernant l'accompagnement des personnes handicapées.	Réalisé

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Le site Internet de la Régie n'est pas entièrement conforme aux standards sur l'accessibilité du Web du gouvernement du Québec.

OBJECTIF

Augmenter le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du gouvernement du Québec du site Internet de la Régie.

ACTIONS

- Valider la conformité au standard sur l'accessibilité d'un site Web du gouvernement du Québec pour un échantillon de pages et apporter les correctifs nécessaires;
- Mettre en place un processus opérationnel permettant de rendre les documents téléchargeables conformes au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable du gouvernement du Québec. Ce processus comprend notamment :
 - l'identification des intervenants, de leurs rôles et de leurs responsabilités,
 - la formation des intervenants,
 - l'accès aux outils nécessaires.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
31 mars 2015	Conformité des pages validées et des pages semblables au standard sur l'accessibilité d'un site Web	Les pages de plusieurs sections ont été validées et modifiées afin de les rendre conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web.	Réalisé
	Mise en place du processus permettant de rendre les documents téléchargeables conformes au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable	Des travaux sont effectués en continu afin de rendre les documents téléchargeables conformes au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable. Toutefois, la technologie supportant le site Internet de la Régie est désuète et ne permet pas de se conformer au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable. Une refonte du site Internet sera réalisée lorsque le Conseil des ministres lèvera le moratoire décrété sur tout projet de développement ou de refonte de sites Web et de comptes de médias sociaux dans l'ensemble des ministères et organismes publics.	À surveiller

OBSTACLE IDENTIFIÉ

Les services en ligne de la Régie ne sont pas complètement conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web du gouvernement du Québec.

OBJECTIF

Développer des services en ligne conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web du gouvernement du Québec.

ACTIONS

- Rendre les fonctionnalités et les gabarits génériques des services en ligne conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web;
- Mettre en place un processus de validation des règles du standard sur l'accessibilité d'un site Web au cours du développement des services en ligne. Ce processus comprend notamment :
 - l'identification des intervenants, de leurs rôles et de leurs responsabilités,
 - l'intégration des points de contrôle et des grilles de validation au processus de développement.

Échéancier	Indicateur de résultats	Résultat au 31 mars 2017	État
31 mars 2015	Conformité des fonctionnalités et des gabarits génériques au standard sur l'accessibilité d'un site Web	Les fonctionnalités et les gabarits génériques des services en ligne disponibles pour tous les nouveaux sites Web sont conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web.	Réalisé
	Mise en place du processus de validation des règles du standard sur l'accessibilité d'un site Web	La mise en place d'un processus de validation a été jugée non nécessaire.	Annulé

REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Des statistiques en matière d'accès à l'égalité en emploi sont disponibles dans le *Rapport annuel de gestion 2016-2017*.

PLAINTES TRAITÉES RELATIVEMENT À L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

En 2016-2017, le commissaire aux plaintes des personnes assurées de la Régie a reçu quatre plaintes concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public provenant de personnes handicapées ou de leur représentant. Ces plaintes portaient sur :

- les procédures relatives à la prise de photo pour la carte d'assurance maladie;
- l'attribution de plus d'un fauteuil roulant (deux plaintes);
- l'homologation d'une aide visuelle.

Dans tous les cas, la Régie a pu en arriver à une solution satisfaisante pour la personne handicapée en prenant les dispositions nécessaires ou par une intervention auprès d'un tiers. Dans les deux premiers cas, une mesure d'accommodement a été prise à la suite des plaintes.

SUIVI DU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

Engagement 13 : Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées.

Responsables : ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), ministère des Transports du Québec (MTQ)¹ et Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Collaborateur : Société d'habitation du Québec (SHQ)

Échéance : 2019

1. Ancien appellation du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET)

Engagement	Principales activités réalisées au cours de l'année 2016-2017	État
<p>Chantier A</p> <p>Recenser les gabarits d'aides à la mobilité motorisées utilisés et projetés ainsi qu'identifier, avec les collaborateurs, les problématiques rencontrées dans les déplacements et la circulation de ces aides à la locomotion.</p> <p>Responsable : MSSS</p> <p>Collaborateurs : MTQ, OPHQ, RAMQ, Régie du bâtiment du Québec et Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)</p>		Réalisé
<p>Étape 1</p> <p>Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs.</p>	<p>Lors du lancement des appels d'offres, en 2013 et en juillet 2015, des modifications ont été apportées aux gabarits produits par la Régie dans le cadre des appels d'offres de 2011 visant l'approvisionnement des aides à la locomotion. Ces gabarits recensent les caractéristiques et spécifications particulières aux aides en fonction des besoins de la clientèle.</p> <p>L'élaboration des gabarits lors du processus préparatoire des appels d'offres est confidentielle. Les gabarits sont par la suite publics lors de leur publication au Système électronique d'appels d'offres du gouvernement du Québec.</p>	Réalisé
<p>Étape 2</p> <p>Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs.</p>	La Régie n'est pas concernée par cette étape.	
<p>Étape 3</p> <p>Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des aides à la mobilité motorisées.</p>	La Régie a publié sur son site Internet, au printemps 2015, un avis concernant les dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des aides à la mobilité motorisées.	Réalisé
<p>Chantier B</p> <p>Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des aides à la mobilité motorisées dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport.</p> <p>Responsable : MTQ</p> <p>Collaborateurs : ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, OPHQ, RAMQ, SAAQ</p>	<p>La Régie a collaboré au projet pilote du MTQ sur les aides à la mobilité motorisées en faisant part de sa réalité d'administrateur de programme.</p> <p>En 2015-2016, la Régie a assisté à deux rencontres de suivi du projet pilote. La deuxième et dernière année du projet pilote est en cours. Un bilan sera déposé en 2017-2018.</p> <p>La Régie a transposé les normes identifiées pour ses exigences au regard des appels d'offres. À titre d'exemple, elle a prévu des dispositions pour les fanions sur les aides à la mobilité motorisée dans ses appels d'offres en respect des normes identifiées.</p> <p>La Régie assistera, en 2017-2018, à une rencontre de présentation des résultats du projet de recherche par le MTQ et elle sera appelée à commenter le projet de règlement lors de sa prépublication.</p>	En cours de réalisation

INITIATIVES EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE

La Régie a une préoccupation constante à l'égard de l'approvisionnement accessible. Elle fournit aux employés ayant des besoins particuliers le matériel et les équipements adaptés à leur condition.

Par ailleurs, dans le cadre du projet de mise aux normes, de rénovation et de réaménagement de son édifice situé au 1125, Grande Allée Ouest, à Québec, qui a débuté en 2014-2015, le mobilier intégré choisi correspond aux critères admissibles pour les personnes handicapées. Les spécifications suivantes sont appliquées :

- Une surface mate de couleur pâle et unie;
- Une surface ajustable en hauteur;
- Un dégagement en dessous et autour de la surface;
- Un espace de travail bien éclairé;
- Des poignées de couleur contrastante faciles à saisir;
- Des tiroirs faciles à ouvrir;
- Des classeurs sur roulettes de deux ou trois tiroirs.

De plus, pour faciliter l'accès à ce bâtiment, un portillon plus large, dont le temps d'ouverture peut être adapté, est offert aux personnes ayant une condition physique particulière.