

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

BILAN ANNUEL 2017-2018

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2021



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 (RAMQ) s'étend sur une période de quatre ans, soit du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2021.

Ce document présente le bilan global des activités réalisées dans le cadre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2021 au 31 mars 2018. 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.
- Progresse bien :** indique que les travaux sont en cours et qu'ils devraient mener à la réalisation de l'action selon l'échéance indiquée.
- À surveiller :** indique que des difficultés sont rencontrées dans la réalisation de l'action ou le respect de l'échéance prévue.
- Annulé :** indique que l'action a été annulée.
- Non amorcé :** indique que les travaux relatifs à la réalisation de l'action n'ont pas encore été amorcés, mais que cette situation ne remet pas en cause l'échéance indiquée.

Volet 1

Les actions de la Régie à l'égard des services à la population et de ses employés de première ligne



Obstacle identifié

Les employés de première ligne ne connaissent pas la procédure pour qu'une personne malentendante qui se présente aux bureaux d'accueil se fasse rembourser les frais pour les services d'un interprète.

Objectif

Informar les employés de première ligne des possibilités de remboursement des services d'interprète pour les personnes malentendantes qui se présentent aux bureaux d'accueil de la Régie.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Élaborer une directive de remboursement des frais pour les services d'un interprète	31 mars 2018	Date d'approbation de la directive	Une collecte d'informations auprès de différents ministères et organismes a été réalisée afin de connaître les meilleures pratiques. L'analyse des informations est en cours.	À surveiller
Diffuser l'information à tous les employés de première ligne	31 mars 2018	Date de diffusion de l'information		À surveiller

Obstacle identifié

La formation des 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.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Donner une formation aux employés de première ligne de la Régie travaillant à Montréal et à Québec afin qu'ils accueillent et servent adéquatement les personnes ayant un trouble grave de santé mentale	31 mars 2018	<ul style="list-style-type: none">• Date de formation• Nombre de personnes formées	Le ministère de la Santé et des Services sociaux a mandaté un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Île de Montréal afin de préparer un guide des meilleures pratiques et une formation. Ce matériel sera rendu disponible à la Régie lorsqu'il sera terminé.	À surveiller
Intégrer l'activité de formation au plan de formation des nouveaux employés	31 mars 2019	Date d'intégration au plan de formation		Non amorcé



Obstacle identifié

Les entrevues réalisées avec les personnes ayant un trouble de santé mentale leur causent souvent de l'anxiété. Plusieurs n'arrivent pas à les terminer et doivent alors se présenter plus d'une fois à l'un des bureaux d'accueil de la Régie.

Objectif

Atténuer les sources d'anxiété vécues par ces personnes lorsqu'elles doivent se présenter plus d'une fois à l'un des bureaux d'accueil de la Régie.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Rédiger et diffuser une procédure pour permettre aux personnes ayant un trouble de santé mentale de rencontrer le même agent si elles doivent se présenter à nouveau à l'un des bureaux d'accueil de la Régie	31 mars 2018	Date de diffusion de la procédure	La RAMQ vise à répondre à l'ensemble des besoins et des attentes de sa clientèle en une seule entrevue. Pour les cas d'exception où une personne ayant un trouble de santé mentale a besoin de se présenter à nouveau dans ses bureaux d'accueil, la RAMQ s'est dotée d'une procédure pour lui permettre de rencontrer le même agent. Cette procédure est en cours d'approbation.	À surveiller
Évaluer si la mesure mise en place aura les effets escomptés (meilleur service à la clientèle, entrevues facilitantes, satisfaction des usagers, etc.)	31 mars 2019	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de personnes ayant bénéficié de cette mesure• Résultat de l'évaluation de la mesure		Non amorcé

Obstacle identifié

La lourdeur et la complexité du processus d'appel d'offres des aides techniques ne permettent pas de suivre le rythme des avancées technologiques.

Objectif

Alléger le processus d'appel d'offres.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Promouvoir un projet de normes consensuelles en matière d'aides techniques à la locomotion. Un mandat a été confié au Bureau de normalisation du Québec qui a réuni les parties prenantes, dont notamment des représentants d'associations de personnes handicapées	30 novembre 2018	Production de normes québécoises : <ul style="list-style-type: none">• fauteuils roulants à propulsion manuelle• fauteuils roulants à propulsion motorisée• bases de positionnement	Les gabarits des aides à la mobilité motorisées ont été recensés. La Régie a participé à la consultation publique sur le projet de norme BQN 6645-001 le 17 juillet 2017.	Progresse bien
Utiliser ces normes comme référence aux critères de qualité exigés par la Régie lors de ses prochains processus d'approvisionnement par appel d'offres public	30 novembre 2019	Production d'un document d'appel d'offres tenant compte des normes déterminées		Non amorcé

Obstacle identifié

À la suite de diverses mises à jour, le service en ligne du Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) n'est plus conforme au standard sur l'accessibilité d'un site Web du gouvernement du Québec.

Objectif

Rendre les fonctionnalités du service en ligne du GAMF conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Effectuer un audit d'accessibilité ciblant le service en ligne du GAMF	31 mars 2018	Conformité des fonctionnalités et des gabarits génériques au standard sur l'accessibilité d'un site Web	L'audit ainsi que le rapport ont été terminés le 9 mars 2018. Des correctifs doivent être apportés au service en ligne du GAMF.	Réalisé
Apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu, pour améliorer l'accessibilité du service en ligne du GAMF en fonction des résultats de l'audit	31 mars 2018	Modifications effectuées	Les travaux relatifs à l'application des correctifs commenceront à compter d'avril 2018.	À surveiller

Obstacle identifié

Les services en ligne ne sont pas testés auprès de personnes handicapées avant leur mise en ligne, ce qui occasionne parfois des difficultés quant à leur accessibilité.

Objectif

Impliquer des personnes handicapées dans le processus d'évaluation de l'accessibilité des nouveaux services en ligne de la Régie.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Soumettre Carnet santé Québec à des tests utilisateurs effectués par des personnes handicapées, et ce, à chacune des phases de son développement	<u>Phase 1</u> 31 mars 2018	Date des tests utilisateurs effectués avec des personnes handicapées	Carnet santé Québec est encore en période de rodage. En ce qui concerne la phase 1, les tests utilisateurs effectués par des personnes handicapées auront lieu après le lancement officiel de Carnet santé Québec, prévu le 22 mai 2018. Ces tests feront l'objet d'un rapport.	À surveiller
	<u>Phase 2</u> 31 mars 2019			
	<u>Phase 3</u> 31 mars 2020			
	<u>Phase 4</u> 31 mars 2021			
Améliorer l'accessibilité de Carnet santé Québec selon les résultats des tests utilisateurs	<u>Phase 1</u> 31 mars 2018	Éléments améliorés	Les améliorations seront apportées à la suite de l'analyse du rapport au cours de l'exercice 2018-2019.	À surveiller
	<u>Phase 2</u> 31 mars 2019			
	<u>Phase 3</u> 31 mars 2020			
	<u>Phase 4</u> 31 mars 2021			



Volet 2

Les actions de la Régie à l'intention de son personnel et visant la gestion interne



Obstacle identifié

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) est peu utilisé par les gestionnaires de la Régie.

Objectif

Faire connaître le PDEIPH aux gestionnaires.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Promouvoir annuellement le PDEIPH par différents moyens de communication interne	31 mars de chaque année	Moyens de promotion du PDEIPH	Un courriel envoyé aux gestionnaires mettait en valeur le témoignage d'une gestionnaire qui avait accueilli une personne dans le cadre de ce programme en 2016-2017.	Réalisé
		Dates de diffusion des moyens de promotion	1 ^{er} novembre 2017	Réalisé

Obstacle identifié

Les gestionnaires sont peu outillés pour l'intégration et le maintien en emploi d'une personne handicapée.

Objectif

Outiller davantage les gestionnaires pour l'intégration et le maintien en emploi d'une personne handicapée.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Réviser le cadre de référence favorisant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	31 décembre 2017	Date de dépôt du cadre de référence révisé dans le portail des gestionnaires	Le cadre a été déposé dans le portail des gestionnaires le 19 décembre 2017.	Réalisé
Développer un aide-mémoire spécifiant les particularités à considérer lors de l'accueil des personnes handicapées	31 mars 2018	Date de dépôt de l'aide-mémoire dans le portail des gestionnaires	L'aide-mémoire sera déposé dans le portail des gestionnaires au début de l'exercice 2018-2019.	À surveiller
Informers les gestionnaires de l'ajout et des changements apportés au matériel disponible pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	31 mars 2021	Dates des communications effectuées à la suite de l'ajout et des changements apportés au matériel disponible	La promotion du cadre de référence et de l'aide-mémoire sera réalisée par la Direction des ressources humaines auprès de tous les gestionnaires après le dépôt des deux outils dans le portail des gestionnaires.	À surveiller

Obstacle identifié

La Régie n'atteint pas l'objectif gouvernemental d'embauche des membres de groupes cibles, dont les personnes handicapées.

Objectif

Augmenter le nombre de personnes embauchées issues du groupe cible des personnes handicapées.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Réaliser un projet d'intégration à l'emploi d'une personne ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA)	31 mars 2018	<ul style="list-style-type: none">• Date d'adoption du projet• Date d'embauche d'une personne ayant un TSA	Le comité de direction de la Régie a approuvé le projet d'intégration à l'emploi d'une personne ayant un TSA le 12 septembre 2017. Un candidat a été sélectionné en prévision d'une entrée en fonction au début de la période 2018-2019.	Réalisé
Évaluer les retombées du projet et le potentiel d'élargissement de sa portée	31 mars 2019	Rapport d'évaluation du projet		Non amorcé

Obstacle identifié

Les besoins des employés de la Régie nécessitant des adaptations particulières en raison de leur état de santé ou de leur mobilité, incluant les personnes handicapées, sont parfois méconnus.

Objectif

Dans le respect de la protection des renseignements personnels, recueillir des informations permettant à la Régie d'offrir des services sur mesure aux employés nécessitant des adaptations particulières en raison de leur état de santé ou de leur mobilité.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Diffuser annuellement le <i>Questionnaire d'identification des besoins de services en matière de santé</i> à l'ensemble du personnel et l'inviter à le remplir	31 mars de chaque année	Dates de diffusion du questionnaire	Le questionnaire sera diffusé par le biais d'une actualité à la fin du mois de juin 2018 et de l'affichage en fera également la promotion dans la Régie.	À surveiller
		Nombre de questionnaires remplis ou mis à jour chaque année	Au total, 41 questionnaires ont été remplis ou mis à jour en 2017-2018.	Réalisé

Obstacle identifié

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

Objectif

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

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Souligner annuellement la Journée internationale des personnes handicapées en organisant une activité de sensibilisation à l'intention du personnel	3 décembre de chaque année	Activité réalisée lors de la Journée internationale des personnes handicapées	Une actualité portant sur l'édition 2017 de la Journée internationale des personnes handicapées a paru dans le site intranet de la Régie.	Réalisé
Souligner annuellement la Semaine québécoise des personnes handicapées en organisant une activité de sensibilisation à l'intention du personnel	1er au 7 juin de chaque année	Activité réalisée lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées	L'édition 2017 de la Semaine québécoise des personnes handicapées a été annoncée dans le site intranet de la Régie et les employés ont été invités à participer au jeu-questionnaire de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). De plus, le matériel promotionnel de l'OPHQ a été affiché.	Réalisé

Obstacle identifié

Les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées sont peu connues du personnel de la Régie.

Objectif

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

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Diffuser une actualité sur le site intranet de la Régie annonçant le nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées	31 octobre 2017	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 2017-2021 a paru sur le site intranet de la Régie le 23 octobre 2017. Elle a été consultée 250 fois du 23 octobre 2017 au 31 mars 2018.	Réalisé
Diffuser une actualité sur le site intranet de la Régie annonçant le bilan annuel du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	À compter d'octobre 2018 chaque année	Nombre de consultations du bilan annuel du plan d'action à l'égard des personnes handicapées		Non amorcé

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.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Apporter les correctifs nécessaires pour améliorer le niveau de conformité du site intranet de la Régie aux standards sur l'accessibilité du Web du gouvernement du Québec	31 mars 2019	Conformité des fonctionnalités et des gabarits génériques aux standards sur l'accessibilité du Web du gouvernement du Québec	Une migration technologique vers Drupal 8 a été effectuée en 2017. Elle a permis d'améliorer de façon significative l'accessibilité du site intranet et d'atteindre un niveau d'accessibilité auparavant impossible à atteindre avec l'ancienne plateforme.	Réalisé

Obstacle identifié

La formation sur l'accessibilité du Web dispensée aux édimestres de la Régie n'est pas prodiguée en continu, laissant place à un manque d'expertise lors de mouvement de personnel.

Objectif

S'assurer que tous les édimestres de la Régie sont formés quant aux standards sur l'accessibilité du Web du gouvernement du Québec.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2018	État
Former en continu tous les édimestres de la Régie sur l'accessibilité du Web (tant les édimestres sectoriels que ceux du Service des communications stratégiques et numériques)	31 mars de chaque année	<ul style="list-style-type: none">• Date des formations• Nombre d'édimestres formés• Proportion d'édimestres formés	<p>Le 23 novembre 2017, 100 % des édimestres sectoriels ont reçu la formation sur l'utilisation de Drupal 8. Cette formation visait notamment l'application des règles d'accessibilité Web. Les nouveaux collaborateurs sectoriels sont formés de façon individuelle dès qu'ils sont identifiés.</p> <p>Du 31 octobre au 22 novembre 2017, 9 formations ont été données aux édimestres sectoriels. Au total, 46 personnes ont participé à ces formations. Par la suite, du 22 novembre 2017 au 31 mars 2018, 7 formations individuelles ont été données à des édimestres sectoriels.</p>	Réalisé



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 2017-2018* de la RAMQ.

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

En 2017-2018, le Commissaire aux plaintes des personnes assurées de la Régie n'a reçu aucune plainte concernant des difficultés quant à l'accès aux documents et aux services offerts au public provenant de personnes handicapées ou de leur représentant.

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 – 2017-2018

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 Québec¹ (MTQ) et Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Collaborateur : Société d'habitation du Québec

Échéance : 2019

1. Ancienne 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 2017-2018	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 RAMQ 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 deviennent 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 RAMQ 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>	Au printemps 2015, la RAMQ a publié sur son site Internet 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 : MTQ¹</p> <p>Collaborateurs : ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, OPHQ, RAMQ, SAAQ</p>	<p>La RAMQ a collaboré au projet pilote du MTMDET sur les aides à la mobilité motorisées en faisant part de sa réalité d'administrateur d'un programme d'aides à la mobilité.</p> <p>La RAMQ 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 motorisées dans ses appels d'offres en respect des normes identifiées.</p> <p>En 2017-2018, la RAMQ a continué à collaborer avec le MTMDET. Elle a notamment été appelée à commenter les orientations ministérielles et à partager des données concernant le nombre d'utilisateurs de fauteuils roulants motorisés fournis dans le cadre du programme qu'elle administre.</p>	En cours de réalisation

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



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, au 1125, Grande Allée Ouest, à Québec, le mobilier intégré répond aux spécifications suivantes :

- 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 EST OFFERT AUX PERSONNES AYANT UNE CONDITION PHYSIQUE PARTICULIÈRE. LE TEMPS D'OUVERTURE DE CE PORTILLON PEUT ÊTRE ADAPTÉ.