

# PLAN D'ACTION

à l'égard des personnes  
handicapées



# 2017 2021

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE  
DU QUÉBEC

Document produit par la Régie de l'assurance maladie du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

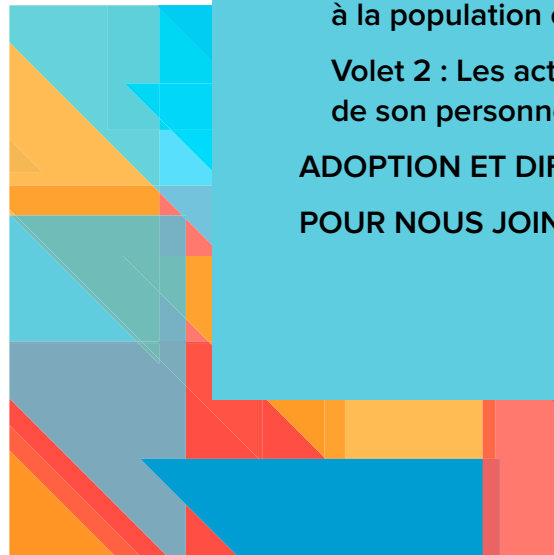
ISBN 978-2-550-79497-4 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-79498-1 (version PDF)

© Gouvernement du Québec, 2017

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	4
PORTRAIT DE LA RÉGIE.....	5
Mission.....	5
Vision .....	5
Valeurs.....	5
Services .....	6
Structure administrative .....	6
ENGAGEMENT DE LA RÉGIE .....	7
BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2016-2017 .....	8
IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET DES ACTIONS RETENUES POUR LES ANNÉES 2017-2021 .....	9
Volet 1 : Les actions de la Régie à l'égard des services à la population et de ses employés de première ligne .....	9
Volet 2 : Les actions de la Régie à l'intention de son personnel et visant la gestion interne.....	12
ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION .....	17
POUR NOUS JOINDRE .....	17





# INTRODUCTION

Adoptée en 2004, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1) accorde une importance accrue à la responsabilité de l'ensemble des acteurs publics et privés quant au défi d'intégration des personnes handicapées.

Ainsi, conformément à l'article 61.1 de cette loi, les ministères et organismes publics qui emploient au moins cinquante personnes ont l'obligation, depuis 2005, de produire et de rendre public un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce dernier doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité concerné et décrire les mesures prises au cours de la période visée.

S'adressant aux employés et aux clientèles desservies, le présent plan dresse d'abord un portrait de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il fait ensuite connaître l'engagement de la Régie à réduire les obstacles

que vivent les personnes handicapées et précise les actions qui seront menées. Ces actions ont été déterminées en cohérence avec les priorités des politiques gouvernementales *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité et L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.*

Le plan d'action de la Régie s'étend sur une période de quatre ans, soit du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2021. Une reddition de comptes sera produite et rendue publique annuellement sur le site Internet de la Régie afin d'assurer un suivi périodique de l'état de réalisation des actions. Elle comprendra le suivi des engagements de la Régie prévus dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux.

# PORTRAIT DE LA RÉGIE

Relevant du ministre de la Santé et des Services sociaux, la Régie exerce un rôle de premier plan au sein du système de santé. Outre le régime public d'assurance maladie, elle s'est vu confier au fil des ans d'autres mandats comme l'administration du régime public d'assurance médicaments. Elle administre aujourd'hui plus d'une quarantaine de programmes touchant, par exemple, les aides techniques pour les personnes ayant une déficience motrice, visuelle ou auditive, l'exonération financière pour les services d'aide domestique et la contribution financière des adultes hébergés dans un établissement de santé.

## Mission

Guidée par des valeurs d'équité, d'intégrité et de respect, la Régie assure une saine gestion du régime public d'assurance santé du Québec. Dans le cadre de cette mission, elle :

- gère l'admissibilité des personnes;
- rémunère les professionnels de la santé;
- assure les contrôles adéquats;
- informe la population;
- assure un partage sécuritaire des renseignements de santé;
- facilite l'accès aux soins de santé.

## Vision

Un partenaire responsable qui contribue à la performance du système de santé québécois.

## Valeurs

Trois valeurs définissent et guident le comportement du personnel dans l'accomplissement de la mission de la Régie, contribuant ainsi au maintien de son excellence et de son intégrité.

- **Le respect** consiste à faire preuve de considération et de courtoisie envers toute personne.
- **L'intégrité**, c'est exercer ses fonctions de façon exemplaire, en toute honnêteté, dans le respect des règles établies. Elle réfère à l'éthique, au sens des responsabilités et au sens de l'État.
- **L'équité**, c'est agir et prendre des décisions justes et impartiales dans l'intérêt public.

L'adhésion à ces valeurs et leur promotion permettent à la Régie d'atteindre ses objectifs stratégiques au bénéfice de tous les citoyens.

## Services

Le système de santé a pour objectif d'assurer aux Québécoises et aux Québécois l'accessibilité des soins et des services requis par leur état de santé. Exerçant un rôle de premier plan au sein de ce système, la Régie est au service des 8 millions de personnes couvertes par son régime d'assurance maladie. Sur ce nombre, environ 3,6 millions de personnes sont également inscrites au régime public d'assurance médicaments.

De plus, la Régie conseille ou rémunère près de 46 000 professionnels de la santé<sup>1</sup>, dispensateurs de services<sup>2</sup> et autres prescripteurs<sup>3</sup>. Les premiers sont rémunérés conformément aux ententes conclues entre les fédérations médicales ou les associations professionnelles et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Enfin, la Régie rend accessible son actif informationnel au ministère de la Santé et des Services sociaux, aux chercheurs et aux différents acteurs du réseau afin de contribuer à l'amélioration des connaissances et des politiques publiques. Cet actif regroupe un ensemble de renseignements sur la prestation et l'évolution des soins et des services de santé ainsi que sur les coûts afférents. La divulgation de données se fait toujours dans le plus grand respect de la protection des renseignements personnels.

## Structure administrative

L'organisation administrative de la Régie reflète les principaux volets de sa mission : les services aux citoyens, la rémunération des professionnels de la santé et la gestion de l'information. Elle compte aussi des unités administratives qui remplissent des mandats horizontaux, dont les services à la gouvernance, les technologies de l'information, les communications, l'audit interne, les affaires juridiques ainsi que l'amélioration continue.

La structure de la Régie regroupe les entités suivantes :

- les unités relevant directement du président-directeur général;
- la Vice-présidence à l'administration et à la gestion de l'information;
- la Vice-présidence aux services aux personnes assurées;
- la Vice-présidence à la rémunération des professionnels;
- la Vice-présidence aux technologies de l'information.

---

1. Il s'agit des médecins, des pharmaciens, des chirurgiens-dentistes, des spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale, des résidents et des optométristes.

2. Il s'agit des audioprothésistes, des centres de réadaptation en déficience physique ou visuelle, des ophtalmologistes autorisés, des distributeurs d'aides de suppléance à l'audition, des denturologistes, des laboratoires d'orthèses-prothèses et des audiologistes.

3. Il s'agit des podiatres, des sages-femmes et des infirmières praticiennes spécialisées.



## ENGAGEMENT DE LA RÉGIE

La Régie reconnaît l'importance devant être accordée à la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées en vue de construire une société plus inclusive. Pour les années 2017-2021, elle s'engage notamment à poursuivre ses actions de sensibilisation envers l'ensemble de son personnel afin de mieux faire comprendre les réalités et les besoins des personnes handicapées ainsi que les avantages associés à la mise en place d'un milieu de travail inclusif. De plus, la Régie entend consacrer les efforts nécessaires pour assurer une meilleure accessibilité à ses services et à ses documents pour les personnes handicapées.

# BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2016-2017

Le *Bilan annuel 2016-2017 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2017* a été adopté et rendu public. On note parmi les faits saillants de ce bilan :

- le rappel des consignes aux préposés et aux agents de sécurité concernant l'accompagnement des personnes handicapées aux bureaux d'accueil de la Régie à Québec;
- la poursuite des travaux pour la tenue d'une formation pour les intervenants de première ligne quant à l'accueil des personnes ayant un trouble grave de santé mentale;
- la sollicitation des gestionnaires afin qu'ils proposent des projets au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

Le bilan complet est disponible sur le site Internet de la Régie à l'adresse **[ramq.gouv.qc.ca](http://ramq.gouv.qc.ca)**.





# IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET DES ACTIONS RETENUES POUR LES ANNÉES 2017-2021

Le plan d'action 2017-2021 est structuré en fonction des deux volets suivants :

- les actions de la Régie à l'égard des services à la population et de ses employés de première ligne;
- les actions de la Régie à l'intention de son personnel et visant la gestion interne.

## 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** Informer 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 résultats	Unité responsable
• Élaborer une directive de remboursement des frais pour les services d'un interprète	31 mars 2018	• Date d'approbation de la directive	Direction générale de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées
• Diffuser l'information à tous les employés de première ligne	31 mars 2018	• Date de diffusion de l'information	

**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<sup>4</sup>.

Action	Échéancier	Indicateur de résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	31 mars 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date de formation</li> <li>Nombre de personnes formées</li> </ul>	Direction générale de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer l'activité de formation au plan de formation des nouveaux employés</li> </ul>	31 mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date d'intégration au plan de formation</li> </ul>	

**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 résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	31 mars 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date de diffusion de la procédure</li> </ul>	Direction générale de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées
<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer si la mesure mise en place aura les effets escomptés (meilleur service à la clientèle, entrevues facilitantes, satisfaction des usagers, etc.)</li> </ul>	31 mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes ayant bénéficié de cette mesure</li> <li>Résultat de l'évaluation de la mesure</li> </ul>	

4. Reporté du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2017

**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 résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	30 novembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Production de normes québécoises :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– fauteuils roulants à propulsion manuelle</li> <li>– fauteuils roulants à propulsion motorisée</li> <li>– bases de positionnement</li> </ul> </li> </ul>	Direction des programmes hors du Québec, des aides techniques et financières
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	30 novembre 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Production d'un document d'appel d'offres tenant compte des normes déterminées</li> </ul>	

**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 résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer un audit d'accessibilité ciblant le service en ligne du GAMF</li> <li>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</li> </ul>	31 mars 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité des fonctionnalités et des gabarits génériques au standard sur l'accessibilité d'un site Web</li> <li>Modifications effectuées</li> </ul>	Direction des communications et du Web

**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 résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soumettre Carnet santé Québec à des tests utilisateurs effectués par des personnes handicapées, et ce, à chacune des phases de son développement</li> <li>• Améliorer l'accessibilité de Carnet santé Québec selon les résultats des tests utilisateurs</li> </ul>	Phase 1 : 31 mars 2018 Phase 2 : 31 mars 2019 Phase 3 : 31 mars 2020 Phase 4 : 31 mars 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date des tests utilisateurs effectués avec des personnes handicapées</li> <li>• Éléments améliorés</li> </ul>	Direction des communications et du Web

## 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 résultats	Unité responsable
Promouvoir annuellement le PDEIPH par différents moyens de communication interne	31 mars de chaque année	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens de promotion du PDEIPH</li> <li>• Dates de diffusion des moyens de promotion</li> </ul>	Direction des ressources humaines

**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 résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser le cadre de référence favorisant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées</li> </ul>	31 décembre 2017	Date de dépôt du cadre de référence révisé dans le portail des gestionnaires	Direction des ressources humaines
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer un aide-mémoire spécifiant les particularités à considérer lors de l'accueil des personnes handicapées</li> </ul>	31 mars 2018	Date de dépôt de l'aide-mémoire dans le portail des gestionnaires	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers les gestionnaires de l'ajout et des changements apportés au matériel disponible pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées</li> </ul>	31 mars 2021	Dates des communications effectuées à la suite de l'ajout et des changements apportés au matériel disponible	

**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 résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser un projet d'intégration à l'emploi d'une personne ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA)</li> </ul>	31 mars 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date d'adoption du projet</li> <li>Date d'embauche d'une personne ayant un TSA</li> </ul>	Direction de la planification, de la recherche et de la responsabilité sociale
<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les retombées du projet et le potentiel d'élargissement de sa portée</li> </ul>	31 mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport d'évaluation du projet</li> </ul>	Collaborateurs : Direction des ressources humaines Vice-présidence aux technologies de l'information

**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 résultats	Unité responsable
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  Nombre de questionnaires remplis ou mis à jour chaque année	Direction des ressources humaines

**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 résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>Souligner annuellement la Journée internationale des personnes handicapées en organisant une activité de sensibilisation à l'intention du personnel</li> </ul>	3 décembre de chaque année	Activité réalisée lors de la Journée internationale des personnes handicapées	Direction de la planification, de la recherche et de la responsabilité sociale
<ul style="list-style-type: none"> <li>Souligner annuellement la Semaine québécoise des personnes handicapées en organisant une activité de sensibilisation à l'intention du personnel</li> </ul>	1 <sup>er</sup> au 7 juin de chaque année	Activité réalisée lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées	

**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 résultats	Unité responsable
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diffuser une actualité sur le site intranet de la Régie annonçant le nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées</li><li>• Diffuser une actualité sur le site intranet de la Régie annonçant le bilan annuel du plan d'action à l'égard des personnes handicapées</li></ul>	31 octobre 2017  À compter d'octobre 2018 chaque année	Nombre de consultations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées  Nombre de consultations du bilan annuel du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Direction de la planification, de la recherche et de la responsabilité sociale

**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 résultats	Unité responsable
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	Direction des communications et du Web

**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 résultats	Unité responsable
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"><li>• Date des formations</li><li>• Nombre d'édimestres formés</li><li>• Proportion d'édimestres formés</li></ul>	Direction des communications et du Web



# ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2021 a été approuvé par le conseil d'administration de la Régie. Cette dernière le fait connaître à ses partenaires et à la population en le rendant disponible sur son site Internet.

## POUR NOUS JOINDRE

Toute demande d'information en lien avec ce document peut être adressée à la coordonnatrice de services aux personnes handicapées désignée en vertu de l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées :

Madame Brigitte Lachance  
Direction de la planification, de la recherche et de la responsabilité sociale  
1125, Grande Allée Ouest, 8<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 1E7  
Téléphone : 418 682-5138, poste 4643  
Courriel : [brigitte.lachance@ramq.gouv.qc.ca](mailto:brigitte.lachance@ramq.gouv.qc.ca)

