

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

# BILAN ANNUEL 2019-2020

MISE À JOUR 2020-2021

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 50 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<sup>er</sup> 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 2020. L'état de réalisation des actions y est indiqué et, le cas échéant, les résultats atteints y sont décrits. Le bilan inclut également la reddition de comptes gouvernementale quant aux plaintes traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public, de même que le 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. Les initiatives en matière d'approvisionnement accessible ainsi qu'une autre réalisation sont présentées en conclusion du bilan pour 2019-2020.

Par ailleurs, une mise à jour du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2021 est faite, sans ajout de nouvelle action pour 2020-2021.

## 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.
- 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.

# Bilan des réalisations 2019-2020

## 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'un interprète pour les personnes malentendantes qui se présentent aux bureaux d'accueil de la Régie.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2020	État
Élaborer une directive de remboursement des frais pour les services d'un interprète	31 mars 2018	Date d'approbation de la directive	La directive a été approuvée par la Régie le 16 juillet 2019.	Réalisé
Diffuser l'information à tous les employés de première ligne	31 mars 2018	Date de diffusion de l'information	Les modalités d'application ont été transmises aux agents le 10 octobre 2019.	Réalisé

#### 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 2020	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"><li>• Date de formation</li><li>• Nombre de personnes formées</li></ul>	Une autoformation qui se colle aux attitudes à adopter conseillées par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a été conçue. La diffusion de l'autoformation s'est terminée le 28 février 2020, et ce, pour l'ensemble du personnel en poste dans les bureaux d'accueil (78 personnes formées à Montréal et 11 à Québec).	Réalisé
Intégrer l'activité de formation au plan de formation des nouveaux employés	31 mars 2019	Date d'intégration au plan de formation	L'autoformation est intégrée au parcours de formation depuis mars 2020.	Réalisé

## Obstacle identifié

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

## Objectif

Atténuer les sources d'anxiété vécue 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 2020	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 procédure en vigueur au bureau de Montréal depuis le 23 janvier 2019 a été révisée et est appliquée au bureau d'accueil de Québec. Les instructions de travail ont été déposées le 7 février 2020.	Réalisé
Évaluer si la mesure mise en place a les effets escomptés (meilleur service à la clientèle, entrevues facilitantes, satisfaction des usagers, etc.)	31 mars 2019	Nombre de personnes ayant bénéficié de cette mesure	Plus d'un an après l'instauration de la procédure au bureau d'accueil de Montréal, personne n'en a encore bénéficié.  Deux mois après l'instauration de la procédure au bureau d'accueil de Québec, personne n'en a bénéficié.	Progresse bien
		Résultat de l'évaluation de la mesure	Sans objet	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 2020	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 (BNQ) qui a réuni les parties prenantes, notamment des représentants d'associations de personnes handicapées	30 novembre 2018	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>	La norme BNQ 6645-001/2019 sur les fauteuils roulants a été publiée le 4 mars 2019.  Un premier addenda à cette norme a été publié le 17 janvier 2020. Cet addenda vient clarifier certains enjeux soulevés par un fournisseur de fauteuils roulants.	Réalisé
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	Un appel d'offres visant la fourniture de fauteuils roulants et de bases de positionnement a été lancé le 6 mars 2020 (clôture prévue pour le 8 décembre 2020). La catégorisation des appareils utilisée pour l'appel d'offres est celle prévue à la norme BNQ 6645-001/2019. De plus, dans le cadre de cet appel d'offres, les fournisseurs doivent soumettre au BNQ un dossier d'autodéclaration de conformité à la norme pour chaque appareil soumis.	Réalisé

## Obstacle identifié

Les personnes à mobilité réduite n'ont pas accès au bureau de la Régie à Montréal par la porte située au 425, boulevard De Maisonneuve Ouest.

## Objectif

Informar les personnes à mobilité réduite quant à la façon d'accéder au bureau de la Régie à Montréal.

Action <sup>1</sup>	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2020	État
Mentionner dans la section « Nous joindre » du site Internet de la Régie la manière d'accéder au bureau de Montréal pour les personnes à mobilité réduite	31 mars 2020	Section « Nous joindre » du site Internet modifiée	La mention indiquant que l'immeuble est accessible par l'avenue du Président-Kennedy est présente depuis le 26 août 2019 dans le site Internet de la Régie : <a href="https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/nous-joindre/bureaux-accueil">https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/nous-joindre/bureaux-accueil</a> .	Réalisé

1. Action ajoutée lors de la mise à jour du plan d'action en 2018-2019.

## 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 2019	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	Sans objet	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 correctifs ont été appliqués en 2018-2019 (modification d'un texte de remplacement, ajout de balises, changement du taux de contraste de certaines couleurs et ajout d'attribut pour la langue).	Réalisé

## 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 2020	État
Soumettre Carnet santé Québec à des tests utilisateurs effectués par des personnes handicapées, et ce, à chacune des phases de son développement	Phase 1 : 31 mars 2018  Phase 2 : 31 mars 2019  Phase 3 : 31 mars 2020  Phase 4 : 31 mars 2021	Date des tests utilisateurs effectués avec des personnes handicapées	Aucun test utilisateur n'a été réalisé auprès de personnes handicapées du 1 <sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.  Tout comme en 2019-2020, la pertinence d'effectuer des tests utilisateurs auprès de personnes handicapées sera évaluée selon la nature des changements apportés à Carnet santé Québec en 2020-2021.	Progresse bien
Améliorer l'accessibilité de Carnet santé Québec selon les résultats des tests utilisateurs	Phase 1 : 31 mars 2018  Phase 2 : 31 mars 2019  Phase 3 : 31 mars 2020  Phase 4 : 31 mars 2021	Éléments améliorés	Sans objet	Réalisé

## 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 2020	État
Promouvoir annuellement le PDEIPH par différents moyens de communication interne	31 mars de chaque année	Moyens de promotion du PDEIPH	Un courriel a été envoyé aux gestionnaires pour faire la promotion du PDEIPH.	Réalisé
		Dates de diffusion des moyens de promotion	Le courriel a été envoyé aux gestionnaires le 4 novembre 2019.	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 2020	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	Sans objet	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	Sans objet	Réalisé
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	Sans objet	Réalisé

## 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 2020	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"><li>• Date d'adoption du projet</li><li>• Date d'embauche d'une personne ayant un TSA</li></ul>	Sans objet	Réalisé
Évaluer les retombées du projet et le potentiel d'élargissement de sa portée	31 mars 2019	Rapport d'évaluation du projet	Un bilan synthèse du projet a été présenté aux membres du conseil d'administration le 22 mai 2019.	Réalisé

## 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 2020	État
Diffuser annuellement le questionnaire <i>Identification des besoins en matière de santé et de sécurité</i> à l'ensemble du personnel et l'inviter à le remplir	31 mars de chaque année	Dates de diffusion du questionnaire	Le questionnaire n'a pas été diffusé durant l'année 2019-2020, mais une actualité sera publiée dès le retour du personnel dans les bureaux de la Régie à la suite de la pandémie.	À surveiller
		Nombre de questionnaires remplis ou mis à jour chaque année	Au total, 38 questionnaires ont été remplis ou mis à jour en 2019-2020.	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 2020	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	L'édition 2019 de la Journée internationale des personnes handicapées a été annoncée sur le site intranet de la Régie le 3 décembre 2019.	Réalisé
Souligner annuellement la Semaine québécoise des personnes handicapées en organisant une activité de sensibilisation à l'intention du personnel	1 <sup>er</sup> au 7 juin de chaque année	Activité réalisée lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées	L'édition 2019 de la Semaine québécoise des personnes handicapées a été annoncée sur le site intranet de la Régie le 29 mai 2019. 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 2020	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	Sans objet	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	Chaque année à compter d'octobre 2018	Nombre de consultations du bilan annuel du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Une actualité présentant le bilan 2018-2019 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2021 a été publiée sur le site intranet de la Régie le 8 octobre 2019. Ce document a été téléchargé 32 fois entre cette date et le 31 mars 2020. Il l'a aussi été à 155 reprises à partir du site Internet de la Régie au cours de cette période.	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.

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2020	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	Des validations ont été effectuées tout au long de l'année afin de s'assurer que les contenus mis à jour sont conformes aux standards sur l'accessibilité du Web.	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 2020	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"><li>• Date des formations</li><li>• Nombre d'édimestres formés</li><li>• Proportion d'édimestres formés</li></ul>	Au cours de 2019-2020, les deux tiers des nouveaux édimestres sectoriels ont été formés.  D'avril 2019 à décembre 2019, 4 formations individuelles ont été données à des édimestres sectoriels. En janvier 2020, 2 nouveaux édimestres sectoriels ont eu une formation partielle.	Réalisé

## Autre action réalisée cette année « hors plan »

Action	Résultat au 31 mars 2020	État
Promouvoir les différentes activités offertes aux personnes handicapées par le Secrétariat du Conseil du trésor	Une actualité a été déposée sur le site intranet de la Régie, le 23 septembre 2019, afin de faire la promotion d'un groupe de discussion pour les personnes handicapées au sein de la fonction publique. Trois employés de la Régie ont participé à ce groupe de discussion.	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 2019-2020* de la Régie.

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

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020, le Commissaire aux plaintes des personnes assurées de la Régie a reçu et traité 298 plaintes, sur un total de 646 plaintes, qui concernent l'accessibilité des services ou des documents. Aucune n'a été adressée par une personne handicapée.

Par ailleurs, la Régie ne s'est dotée d'aucune mesure d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et à ses services.

### 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

Dans le cadre 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, il est prévu que les différents ministères et organismes publics concernés effectuent un suivi des engagements dont ils sont responsables et auxquels ils collaborent. Ce plan se terminait en 2019, mais sa mise en œuvre a été prolongée d'une année supplémentaire.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2019-2020

---

**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 :** MSSS, ministère des Transports du Québec (MTQ) et Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

**Collaborateur :** Société d'habitation du Québec

**Échéance :** 2019

Engagement	Principales activités réalisées au cours de l'année 2019-2020	État
<p><b>Chantier A</b></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 : <i>MSSS</i></p> <p>Collaborateurs : <i>MTQ, OPHQ, RAMQ, Régie du bâtiment du Québec et Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)</i></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>		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>		Réalisé
<p><b>Chantier B</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 : <i>MTQ</i></p> <p>Collaborateurs : <i>ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, OPHQ, RAMQ, SAAQ</i></p>	En 2019-2020, la RAMQ a poursuivi sa collaboration avec le MTQ dans le dossier des aides à la mobilité motorisées.	En continu

## 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. Notons que tous les employés bénéficient d’un service d’ergonomie permettant d’adapter leur environnement de travail en fonction de leurs besoins spécifiques.

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 petits caissons sur roulettes de deux ou trois tiroirs.

De plus, l’accès à ce bâtiment est facilité grâce à deux portillons plus larges qui sont offerts aux personnes ayant une condition physique particulière et dont le temps d’ouverture peut être adapté. À l’extérieur, des espaces de stationnement de courte durée pour personnes à mobilité réduite aménagés selon les normes d’accessibilité sont disponibles et adjacents au trottoir d’accès à l’entrée. Un trottoir en pente accessible aux fauteuils roulants permet également d’atteindre la section extérieure « fumeurs » située le long du bâtiment, du côté est.

Un service d’ergonomie est aussi disponible pour adapter l’environnement de travail aux besoins spécifiques. Au cours de la dernière année, des tables ajustables en hauteur de façon autonome ont été mises à la disposition de plusieurs employés afin de leur permettre notamment d’expérimenter le travail debout ou ajusté en fonction de conditions physiques particulières.

Par ailleurs, le projet de modernisation des ascenseurs a permis de se doter d’une meilleure signalisation dans les ascenseurs du 1125, Grande Allée Ouest, soit l’ajout d’un message vocal indiquant l’étage lors de l’ouverture des portes et un éclairage rehaussé facilitant pour les personnes ayant des contraintes visuelles. De plus, la fonctionnalité de paiement sans contact (Paypass) a été ajoutée à la borne de paiement du stationnement pour ce même édifice.

Finalement, dans le cadre de la démarche de transformation du milieu de travail, un projet pilote de télétravail a été mis en œuvre et permet maintenant aux personnes ayant des déficiences physiques de réduire leurs déplacements lorsque leurs tâches leur permettent.

## Mise à jour 2020-2021 du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2017-2021

Les actions déjà en cours et qui ne sont pas terminées au 31 mars 2020 se poursuivront en 2020-2021. Il n’y a pas de nouvelle action pour 2020-2021, mais la réalisation d’un sondage auprès de personnes handicapées est prévue cette année pour alimenter les travaux du prochain plan d’action. La Régie a à cœur d’améliorer l’expérience client de ses différentes clientèles. La démarche de consultation permet d’aller à la rencontre de ses clients pour mieux connaître leurs attentes et leurs besoins. Ainsi, la Régie documentera les principaux obstacles dans le parcours des personnes handicapées et établira des actions en conséquence dans son prochain plan d’action.

## Adoption et diffusion du bilan des réalisations 2019-2020 et de la mise à jour 2020-2021 du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2017-2021

Le présent bilan 2019-2020 et la mise à jour 2020-2021 du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2017-2021 ont été adoptés par le comité de direction de la Régie le 22 septembre 2020. Le document est accessible sur le site Internet de la Régie. Un exemplaire a aussi été transmis à l’OPHQ.



