



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2021-2023

RÉGIE DE L'ASSURANCE

MALADIE DU QUÉBEC



Photo de la page couverture : Chloé accompagne les citoyens en tant que préposée aux renseignements à la Régie.
Crédit photo: KDEL

Cette publication a été réalisée par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site **ramq.gouv.qc.ca**.

Régie de l'assurance maladie du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN : 978-2-550-91320-7 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2022

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Portrait de la régie	5
Mission	5
Vision	5
Valeurs	5
Clientèles	6
Services aux personnes handicapées	6
Engagement de la régie	6
Bilan des actions réalisées en 2020-2021	7
Connaissance des clientèles	7
Consultation des clientèles	7
Groupe de travail à l'égard des personnes handicapées	8
Identification des obstacles et des actions retenues pour les années 2021-2023	8
Satisfaction des personnes handicapées	8
AXE 1 : Simplification des services offerts par la Régie aux personnes handicapées.	9
AXE 2 : Accessibilité des services offerts et des lieux physiques	10
AXE 3 : Communications avec la clientèle	11
AXE 4 : Accueil, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées	12
AXE 5 : Sensibilisation, formation du personnel et promotion visant à prévenir des situations de discrimination.	13
Collaboration aux priorités gouvernementales	14
Autre contribution visant à améliorer les services aux personnes handicapées	14
Adoption et diffusion du plan d'action	14
Pour nous joindre	14
Tableau synthèse	15

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 répertorier 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.

De fait, des milliers de ces obstacles ont été réduits, voire abolis, au cours des dernières années grâce à cette démarche. Puisque des obstacles persistent toujours, le gouvernement a adopté en mai 2021 le [décret 655-2021](#), qui vient préciser les éléments que les plans d'action des 180 organisations assujetties doivent contenir.

Plus particulièrement, les plans d'action doivent maintenant comporter des mesures :

- de promotion, visant à prévenir des situations de discrimination;
- d'accessibilité :
 - aux services offerts;
 - au travail;
 - aux immeubles, aux lieux et aux installations;
 - à l'information et aux documents.
- d'approvisionnement en biens et en services accessibles;
- d'adaptation :
 - aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile);
 - dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées (lois, règlements, normes, directives, programmes et services sous la responsabilité de l'organisation);
- de sensibilisation, d'information et de formation du personnel et des mandataires concernant les mesures prises dans le cadre du plan d'action.

Finalement, les plans d'action doivent inclure des mécanismes de suivi et d'évaluation.

S'adressant aux clientèles desservies et aux employés, le présent plan brosse d'abord un portrait de la Régie de l'assurance maladie du Québec (la Régie). 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 le récent décret de même qu'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 trois ans, soit du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2023. La Régie assurera un suivi périodique de l'état de réalisation des actions en produisant annuellement un bilan et en le publiant sur son site Internet.

Portrait de la Régie

Pour effectuer l'ensemble de ses activités, la Régie de l'assurance maladie du Québec comptait au 31 mars 2021 sur un effectif de 1675 personnes occupant un poste régulier ou occasionnel.

Son principal siège est situé au 1125, Grande Allée Ouest à Québec, et elle compte aussi du personnel dans 4 autres installations à Québec et à Montréal.

Mission

Par la saine gestion du régime d'assurance maladie et du régime public d'assurance médicaments ainsi que des programmes d'aide destinés aux citoyens, la Régie collabore à l'accès aux soins de santé. Elle rémunère également les professionnels de la santé afin que la population québécoise bénéficie des soins dont elle a besoin.

Vision

Reconnue pour son expertise et son souci de protéger chaque personne assurée, la Régie se veut moderne et une référence au cœur du système de santé.

Ayant développé une expertise et des compétences particulières, le personnel de la Régie a réussi à gagner la confiance des citoyens. C'est ainsi que la Régie se voit jouer un rôle au sein de la société québécoise, en se souciant avant tout de protéger chaque personne assurée.

La Régie est une organisation moderne qui a mis au cœur de son quotidien la transformation de ses façons de faire afin de simplifier la vie des citoyens et des professionnels de la santé. Du fait de l'information qu'elle détient et de sa complémentarité avec les partenaires du système de santé, la Régie se veut une référence pour ce système.

Valeurs

Quatre valeurs motivent et guident les comportements et les décisions du personnel dans l'accomplissement de la mission de la Régie.



Équité

Agir avec bienveillance en prenant des décisions justes dans la recherche du bien commun



Intégrité

Exercer ses fonctions en toute honnêteté et indépendance dans l'esprit des règles établies et en valorisant le service public



Respect

Reconnaître l'importance et la valeur de chaque personne et accueillir sa différence



Collaboration

Favoriser le partenariat et l'engagement envers les clientèles et entre les membres du personnel

Clientèles

Le système de santé a pour objectif d'assurer aux citoyennes et citoyens l'accès aux soins et services requis par leur état de santé. Exerçant un rôle de premier plan au sein de ce système depuis maintenant 50 ans, la Régie est au service des 8,2 millions de personnes couvertes par son régime d'assurance maladie. De ce nombre, environ 3,7 millions de personnes sont également inscrites au régime public d'assurance médicaments.




De plus, la Régie rémunère ou rembourse plus de 57 000 professionnels de la santé¹, dispensateurs de services² et autres prescripteurs³. Les professionnels de la santé sont rémunérés conformément aux ententes conclues entre le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et les fédérations médicales ou les associations professionnelles.

La Régie a aussi le mandat d'administrer plus d'une quarantaine de programmes touchant, par exemple, les appareils suppléant à une déficience physique, les aides visuelles ou auditives, le remboursement de services assurés reçus hors Québec, l'aide financière pour les services d'aide domestique et la contribution financière des adultes hébergés dans un établissement de santé.

Enfin, la Régie rend accessible son actif informationnel au MSSS, aux chercheurs et aux différents acteurs du réseau. Concrètement, 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. Les données accessibles sont évidemment divulguées dans le plus grand respect de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels.

Services aux personnes handicapées

Nombre de personnes assurées distinctes ayant reçu un service dans le cadre des programmes d'aides techniques

Programme d'aide techniques		2019-2020	2020-2021
	Appareils suppléant à une déficience physique	102 191 personnes	85 831 personnes
	Aides auditives	102 337 personnes	87 542 personnes
	Aides visuelles	9 508 personnes	7 293 personnes

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 2021-2023, 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.

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

2. Il s'agit des audioprothésistes, des centres de réadaptation en déficience physique ou visuelle, des ocularistes 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, des infirmières praticiennes spécialisées, des diététistes et des inhalothérapeutes.

Bilan des actions réalisées en 2020-2021

Le *Bilan annuel 2020-2021 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2021* a été adopté et rendu public. Voici quelques faits saillants de cette dernière année de mise en œuvre du plan :

- L'accessibilité des nouvelles fonctionnalités ajoutées au Carnet santé fait l'objet d'une validation constante.
- Les formations des nouveaux édimestres de la Régie sur l'accessibilité du Web se poursuivent.
- Grâce à des validations effectuées de façon récurrente depuis la mise en ligne du nouveau portail Citoyens (juin 2020), la Régie s'assure que les contenus mis à jour sur le site Internet depuis 2019 sont conformes aux standards sur l'accessibilité du Web.

Le bilan complet est disponible sur le site Internet de la Régie à l'adresse ramq.gouv.qc.ca.

Connaissance des clientèles

La Régie a pris depuis quelques années un tournant majeur quant à l'importance qu'elle accorde au dialogue avec le citoyen et à son apport dans la modernisation de son organisation. Une structure permanente nécessaire au déploiement du programme d'expérience client est née de ce virage Focus citoyen, soit le Bureau de l'expérience client. Le Bureau offre tous les outils nécessaires à la Régie afin qu'elle capte en continu la voix du client dans le développement et l'évolution de ses services. Il s'assure de donner une place centrale à l'expérience utilisateur afin de déployer des produits et des services qui satisfont les besoins et les attentes de différentes clientèles, dont celles des personnes handicapées. Les personas, les tests utilisateur, les parcours client et les sondages sont quelques-uns des moyens mis à la disposition de l'organisation pour conceptualiser l'expérience client et l'expérience utilisateur.

Consultation des clientèles

Afin d'améliorer l'accessibilité des services aux citoyens et de documenter les actions à réaliser dans son plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la Régie a réalisé des entrevues avec de personnes handicapées, de tiers ou proches aidants ainsi que de personnes-ressources pour le volet des services d'aides techniques dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Certains échanges ont été faits avec des tiers membres de la famille, tels que des parents d'enfant handicapé ou des familles d'accueil. Ces tiers accompagnent les personnes handicapées afin qu'elles puissent obtenir des services et de l'information de la Régie.

Le recrutement volontaire des participants s'est fait par l'entremise de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). Afin d'assurer une bonne représentativité des participants, leur sélection a été faite en fonction de leur handicap et des programmes et services utilisés. Les entrevues se sont déroulées du 11 mai au 10 juin 2021. Cette démarche de consultation a permis de joindre des personnes handicapées vivant avec une incapacité visuelle, motrice, auditive.

En ce qui concerne les personnes ayant un trouble du langage, la Régie n'a pu recruter de participant. Les entrevues se sont donc déroulées avec des représentants de l'Association québécoise des personnes aphasiques et deux orthophonistes qui travaillent auprès de cette clientèle.

Ces entrevues ont permis notamment de connaître l'expérience de la clientèle handicapée lorsqu'elle transige avec la Régie et plus particulièrement les différents obstacles rencontrés, les irritants et les attentes. De plus, certaines pistes de solutions ont été proposées afin de réduire les obstacles, de simplifier leurs démarches, de répondre à leurs attentes et ainsi améliorer leur expérience.

Groupe de travail à l'égard des personnes handicapées

Afin d'assurer la planification et le suivi des actions à l'égard des personnes handicapées, la Régie a fait appel à un groupe de travail composé de représentants des divers secteurs de l'organisation.

Ce groupe de travail est composé de la coordonnatrice des services aux personnes handicapées au Secrétariat général adjoint et de représentants provenant des unités administratives suivantes :

- Vice-présidence à l'administration et au soutien à l'innovation (VPASI) (secteur incluant les ressources humaines, les ressources matérielles et service aux occupants).
- Vice-présidence aux services aux personnes assurées (VPSPA).
- Vice-présidence à la rémunération des professionnels (VPRP).
- Direction des communications.
- Direction de la planification, de la qualité et de l'expérience client (BXC).

Le groupe a pour responsabilité de déterminer les obstacles rencontrés par le personnel et la clientèle handicapés et de proposer des mesures pour les réduire. En ce qui concerne la VPSPA, les représentantes se sont adjoint un comité de travail sectoriel afin de réaliser les travaux.

Identification des obstacles et des actions retenues pour les années 2021-2023

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2023 décrit des actions qui concernent les **services à la population** de même que le **personnel de la Régie**. Celles-ci prennent appui sur une démarche de consultation de cette clientèle ainsi que d'intervenants clés, réalisée par la Régie afin de répondre adéquatement à leurs besoins.

Satisfaction des personnes handicapées

La Régie déploie depuis plusieurs années des efforts afin d'améliorer ses services et de les adapter aux besoins de ses diverses clientèles. Ces travaux s'inscrivent dans un projet plus grand de transformation de l'organisation visant à simplifier les rapports de la Régie avec sa clientèle.

Ainsi, la Régie a pris la décision d'introduire dans ce nouveau plan des mesures récurrentes afin de connaître la satisfaction et les attentes de la clientèle des personnes handicapées. Il s'agira donc d'un moyen de plus pour l'organisation de faire évoluer sa prestation de services en fonction des besoins spécifiques de cette clientèle.

ACTIONS CONCERNANT LES SERVICES À LA POPULATION

AXE 1 : Simplification des services offerts par la Régie aux personnes handicapées

Voix du client : « Accéder à un service de première ligne auprès de la Régie est source de stress pour ces clientèles. Les défis comprennent entre autres : de devoir s'identifier, d'expliquer plusieurs fois sa condition, d'être compris et de saisir le contenu souvent complexe. Les mesures d'allègement mis en place dans le cadre de la COVID furent très appréciées et facilitantes pendant la pandémie. »

En tant que maillon indispensable dans l'accès aux soins de santé, la Régie a une préoccupation constante de mettre en œuvre des actions qui contribuent à la réduction des obstacles à l'accès à ses services et à la participation sociale des personnes handicapées.

Obstacle : Lourdeur des démarches administratives pour les personnes handicapées

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable et collaborateur
Faciliter les transactions avec cette clientèle	Application des mesures d'allègement pour l'authentification et la prise de photo pour l'ensemble des clientèles	31 mars 2022	Mesure d'allègement mise en place	VPSPA
	Retirer l'obligation de fournir un certificat médical produit par un oto-rhino-laryngologiste lors de l'attribution ou le remplacement d'une aide auditive	31 mars 2022	Allègement administratif en vigueur	VPSPA
Améliorer les services offerts à la Régie en se servant de la voix du client	Intégrer l'expertise du patient partenaire ayant une incapacité pour alimenter les réflexions quant aux services offerts	31 mars 2023	Rencontre périodique avec un patient partenaire	BXC Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public
Collaborer aux travaux de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) visant à simplifier les démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille	Collaborer à la mise en place de passerelles entre les programmes destinés aux personnes handicapées	31 mars 2022 31 mars 2023	Entente de collaboration Régie-OPHQ Suivi des travaux	VPSPA, OPHQ

AXE 2 : Accessibilité des services offerts et des lieux physiques

Voix du client : « L'accessibilité à nos produits et services est complexe sur différents plans pour cette clientèle. On peut penser entre autres au fait que pour se rendre dans un lieu public inconnu, elle a souvent besoin d'un accompagnateur ou d'assistance appropriée sur le site, peu importe le type d'incapacité, ou à l'exigence pour les personnes ayant un handicap visuel de se trouver des mécanismes alternatifs pour remplir nos documents papier ou utiliser nos plateformes Web, qui ne sont pas toujours compatibles avec leur lecteur d'écran. »

À titre d'organisme public, la Régie est tenue de respecter les standards d'accessibilité Web. La Régie détient un vaste portefeuille de sites informationnels et transactionnels à concevoir, entretenir et mettre à jour. Cette responsabilité est attribuée à plusieurs employés au sein de l'organisation. Elle s'assure donc de former et de sensibiliser les édimestres sectoriels pour les contenus de l'intranet ainsi que les équipes de développement Web quant aux standards à respecter. Par ailleurs, en ce qui concerne l'accessibilité des lieux, les bâtiments occupés par la Régie sont aménagés d'une manière qui tient compte de la réalité des personnes handicapées.

Obstacle : Le service téléphonique n'est pas adapté aux besoins particuliers des personnes handicapées

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable et collaborateur
Personnaliser et adapter les interactions avec la personne en fonction de son handicap lorsque la Régie détient cette information	Rendre disponible l'information pertinente qui permet à l'agent de savoir si la personne bénéficie d'un programme administré par la Régie	31 mars 2023	Informations d'admissibilité aux programmes d'aides disponibles dans le système principal des agents	VPSPA
	Collaborer avec l'OPQH pour adapter l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> en contextualisant le contenu pour la prestation de service téléphonique de la RAMQ	31 mars 2023	Dépôt du plan de déploiement	VPSPA, OPHQ

Obstacle : Effort important et stressant lors de déplacement des personnes handicapées dans les bureaux d'accueil

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable et collaborateur
Simplifier le parcours des clientèles afin de diminuer les efforts de déplacement	Mise en place d'un système de rendez-vous téléphonique pour les clientèles spécifiques (nouveaux arrivants, étudiants et travailleurs étrangers)	31 mars 2022	Système de rendez-vous fonctionnel	VPSPA

Obstacle : Les sites informationnels et transactionnels ne sont pas tous accessibles et adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable et collaborateur
Assurer la conformité au Standard sur l'accessibilité Web des sites informationnels et transactionnels sous la responsabilité de la Régie, incluant les formulaires Web	Procéder à un audit d'accessibilité pour tous les nouveaux développements (pages Web, fonctionnalités, graphisme) par un expert en accessibilité Web	31 mars 2022 31 mars 2023	100 % des nouveaux développements audités	Direction des communications Équipes responsables d'un projet de développement Web
	Apporter les correctifs à la suite des audits effectués	31 mars 2022 31 mars 2023	Correctifs apportés selon les niveaux d'obstacles détectés	Direction des communications Vice-présidence aux technologies de l'information
Offrir une expérience utilisateur optimale	Procéder à des tests utilisateur lors du développement de nouveaux services ou fonctionnalités en ligne	31 mars 2023	100 % des nouveaux services et fonctionnalités testés	BXC
	Transformer les formulaires PDF existants pour certaines clientèles en formulaires Web accessibles	31 mars 2023	Nombre visé : 5	Direction des communications

AXE 3 : Communications avec la clientèle

Voix du client : « Les modalités des programmes sont complexes à comprendre autant pour la clientèle citoyenne que pour les intervenants de la santé. Les décisions de la Régie sont souvent mal comprises. Ceci génère un sentiment de frustration, une impression d'être incompris dans les besoins liés à sa condition et d'être lésé par l'organisation ».

Obstacle : La complexité du contenu des communications écrites échangées avec la clientèle des aides techniques

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable et collaborateur
Améliorer la compréhension des communications relatives aux programmes et aux critères d'admissibilité	Simplifier le contenu des lettres de refus pour l'ensemble des programmes en collaboration avec des personnes handicapées	31 mars 2023	100 % des documents visés annuellement révisés	VPSPA BXC

ACTIONS CONCERNANT LE MILIEU DE TRAVAIL ET LE PERSONNEL DE LA RÉGIE

AXE 4 : Accueil, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées

La Régie se veut un milieu inclusif et effectue en continu des travaux pour améliorer l'accessibilité aux lieux de services et de travail tant pour les personnes handicapées que pour la population en général et son personnel. L'organisation sonde d'ailleurs annuellement ses employés pour s'assurer que le milieu de travail est adéquat et qu'il tient compte, le cas échéant, des besoins en matière de santé et d'incapacité des membres du personnel.

Chaque édifice de la Régie fait l'objet d'un plan de mesures d'urgence comprenant un plan d'évacuation. Une liste des personnes ayant une incapacité motrice et de celles dont l'incapacité présente un risque pour leur sécurité dans les situations d'urgence est continuellement mise à jour.

Enfin, en matière d'approvisionnement, les processus de la Régie tiennent compte des différentes obligations d'évaluation systématique des besoins dans ses appels d'offres, dont notamment ceux des personnes ayant des incapacités. Les conseillers en gestion contractuelle sont d'ailleurs sensibilisés au concept d'approvisionnement accessible en biens et services aux personnes handicapées.

Obstacle : Intégration des personnes handicapées au sein du personnel de la Régie

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable et collaborateur
Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'effectif régulier de la Régie (cible ministérielle 2 %)	Promouvoir le milieu inclusif de la Régie dans les affichages et mettre en place des partenariats avec les organismes représentant cette clientèle pour faire connaître les occasions d'emploi de l'organisation	31 mars 2022 31 mars 2023	Taux de représentativité des personnes handicapées Valeur de départ : 1,7 % au 31 mars 2021	VPASI
	Établir un partenariat avec l'Université Laval pour recruter davantage d'étudiants ou stagiaires handicapés	31 mars 2022 31 mars 2023	Embaucher chaque année au moins un étudiant ou stagiaire handicapé	VPASI
	Proposer des projets d'emploi pour le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Annuellement	Nombre de projets soumis au Secrétariat du Conseil du trésor	VPASI
Favoriser l'accueil et l'intégration des personnes handicapées	Revoir le parcours d'accueil pour personne handicapée	31 mars 2023	Taux de satisfaction du personnel par rapport à leur accueil et intégration	VPASI, BXC
Assurer aux employés ayant des incapacités un accès à un mode de travail hybride adapté	Dans le cadre de la démarche de transformation du milieu de travail, aménager l'environnement de travail ou lui apporter des correctifs qui répondent aux besoins des personnes handicapées	31 mars 2022	Taux de réalisation des demandes d'aménagements adaptés	VPASI
	Encourager la participation du personnel handicapé à la démarche expérience employé	31 mars 2023	Participation du personnel handicapé à la démarche	VPASI

AXE 5 : Sensibilisation, formation du personnel et promotion visant à prévenir des situations de discrimination

Voix du client : « La réalité des personnes vivant avec un handicap n'est pas toujours considérée dans le cadre de la prise en charge de cette clientèle, voire mal connue. En sensibilisant les employés à leurs enjeux, ils seront plus réactifs et proactifs et trouveront des moyens pour faciliter leur parcours et prévenir des situations de discrimination ».

Plusieurs mesures sont déjà en place à la Régie en lien avec cet axe :

- Elle souligne annuellement auprès du personnel la Journée internationale des personnes handicapées ainsi que la Semaine québécoise des personnes handicapées en se servant du matériel promotionnel développé par l'Office des personnes handicapées du Québec.
- Elle diffuse systématiquement une actualité sur le site intranet de la Régie annonçant le nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées ainsi que le bilan annuel.

Obstacle : Les équipes de développement Web ne sont pas assez outillées pour appliquer le Standard sur l'accessibilité des sites Web

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable et collaborateur
Sensibiliser les équipes de développement Web à l'importance du Standard sur l'accessibilité des sites Web	Diffuser une actualité dans l'intranet pour sensibiliser les équipes Diffuser dans l'intranet un guide de styles Web, incluant des consignes sur l'accessibilité Web	31 octobre 2021 31 octobre 2022	Date de diffusion de l'actualité intranet Date de diffusion du guide de styles Web	Direction des communications

Obstacle : Situation de discrimination lors de la prise en charge de la clientèle des personnes handicapées

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable et collaborateur
S'assurer que tout le personnel qui interagit avec cette clientèle adapte ses interactions afin d'offrir des services qui répondent au besoin de la personne handicapée	Introduire des éléments de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées à la formation des préposés aux renseignements en faisant état des aides à la tâche disponibles à cet égard	31 mars 2023	Éléments ajoutés dans la formation des préposés aux renseignements Formation adaptée offerte aux nouveaux préposés Rappel aux préposés en poste des éléments de sensibilisation concernant la réalité des personnes handicapées	VPSPA, BXC
Sensibiliser le personnel de la Régie aux réalités des personnes handicapées	Diffuser l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'OPHQ pour former le personnel de la Régie quant aux réalités des personnes handicapées	31 mars 2023	90 % du personnel	VPASI, BXC, OPHQ

Collaboration aux priorités gouvernementales

Au cours de la période couverte par le présent plan d'action, la Régie collaborera aux travaux mis de l'avant dans le cadre de plusieurs stratégies gouvernementales visant à simplifier les démarches et les services offerts à cette clientèle :

- Stratégie gouvernementale de simplification des services aux citoyens et aux entreprises.
- Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille.
- Poursuite de la collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux pour la révision du règlement sur les aides-suppléants à une déficience physique.

Autre contribution visant à améliorer les services aux personnes handicapées

La Régie participe aux travaux du Comité conjoint évolution et application – Aides techniques et en assume la coordination. Ce comité composé de collaborateurs du ministère de la Santé et des Services sociaux et de représentants du réseau de la santé (chefs de service d'aides techniques) vise entre autres à assurer le suivi des problèmes d'application soulevés (interprétation des cadres réglementaires, questionnements opérationnels). Il tient aussi compte des besoins qui émanent en matière d'évolution des cadres législatifs, notamment en ce qui concerne la modification ou la bonification de la couverture pour la clientèle.

Adoption et diffusion du plan d'action

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2023 a été adopté par les membres du comité de direction de la Régie le 15 février 2022. 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

Secrétariat général adjoint

1125, Grande Allée Ouest, 8e étage

Québec (Québec) G1S 1E7

brigitte.lachance@ramq.gouv.qc.ca

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2021-2023

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2023, renferme des actions qui concernent les services à la population de même que le personnel de la Régie. Celles-ci prennent appui sur une démarche de consultation de cette clientèle ainsi que d'intervenants clés, réalisée par la Régie afin de répondre adéquatement à leurs besoins.

Actions concernant les services à la population

AXE 1 : Simplification des services offerts par la Régie aux personnes handicapées

Obstacle : Lourdeur des démarches administratives pour les personnes handicapées

Objectifs	Actions
Faciliter les transactions avec cette clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Mesures d'allègement : authentification et prise de photo Retirer l'obligation de certificat médical produit par un oto-rhino-laryngologiste pour une aide auditive
Améliorer les services offerts par la Régie	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer l'expertise du patient partenaire ayant une incapacité dans les réflexions pour services offerts
Collaborer avec l'OPHQ pour simplifier les démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille	<ul style="list-style-type: none"> Collaborer à la mise en place de passerelles entre les programmes destinés aux personnes handicapées

AXE 2 : Accessibilité des services offerts et des lieux physiques

Obstacle : Service téléphonique non adapté aux besoins particuliers des personnes handicapées

Objectif	Actions
Personnaliser et adapter les interactions avec les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Rendre l'information pertinente disponible à l'agent Collaborer avec l'OPHQ pour adapter l'autoformation pour services téléphoniques

Obstacle : Effort important et stressant lors de déplacement des personnes handicapées aux bureaux d'accueil

Objectif	Action
Simplifier le parcours des clientèles et diminuer les efforts de déplacements	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un système de rendez-vous téléphonique pour clientèles spécifiques

Obstacle : Sites informationnels et transactionnels pas tous accessibles aux besoins particuliers des personnes handicapées

Objectifs	Actions
Assurer la conformité des sites informationnels et transactionnels sous la responsabilité de la Régie incluant les formulaires	<ul style="list-style-type: none"> Procéder à un audit d'accessibilité pour tous nouveaux développements par un expert en accessibilité Web et apporter les correctifs
Offrir une expérience utilisateur optimale	<ul style="list-style-type: none"> Procéder à des tests utilisateurs lors du développement de nouveaux services ou fonctionnalités en ligne Transformer les formulaires PDF existants en formulaires Web accessibles

AXE 3 : Communications avec la clientèle

Obstacle : Complexité du contenu des communications écrites échangées

Objectif	Action
Améliorer la compréhension des communications relatives aux programmes d'aides techniques et aux critères d'admissibilité	<ul style="list-style-type: none"> Simplifier le contenu de lettres de refus pour l'ensemble des programmes avec la collaboration des personnes handicapées

Actions concernant le milieu de travail et le personnel de la Régie

AXE 4 : Accueil, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées

Obstacle : Intégration des personnes handicapées au sein du personnel de la Régie

Objectifs	Actions
Augmenter la proportion des personnes handicapées à la Régie	<ul style="list-style-type: none"> Promotion milieu inclusif dans les affichages et collaboration avec des organismes représentant les personnes handicapées Partenariat avec l'Université Laval pour l'embauche d'étudiants handicapés Proposer des projets d'emploi pour le PDEIPH
Favoriser l'accueil et l'intégration des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Revoir le parcours d'accueil pour personnes handicapées
Assurer un milieu de travail hybride adapté aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Aménager un environnement de travail qui répond aux besoins des personnes handicapées Encourager la participation d'un représentant des personnes handicapées dans la démarche expérience employé

AXE 5 : Sensibilisation, formation du personnel et promotion visant à prévenir des situations de discrimination

Obstacle : Équipes de développement Web pas assez outillées pour appliquer le standard sur l'accessibilité des sites Web

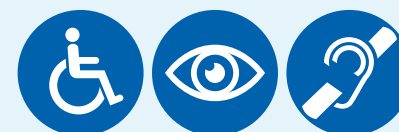
Objectif	Action
Sensibiliser les équipes de développement Web au respect du Standard sur l'accessibilité des sites Web	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser une actualité dans l'intranet et un guide de styles Web, incluant des consignes sur l'accessibilité Web

Obstacle : Situation de discrimination lors de la prise en charge de la clientèle des personnes handicapées

Objectifs	Actions
S'assurer que tout le personnel qui transige avec cette clientèle adapte leurs interactions afin d'offrir des services qui répondent au besoin des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Former les employés qui transigent avec cette clientèle (réalités et aides à la tâche Régie disponibles)
Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser l'autoformation de l'OPHQ à l'ensemble du personnel

Collaboration de la Régie aux priorités gouvernementales

- Stratégie gouvernementale de simplification des services aux citoyens et aux entreprises
- Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille
- Collaboration avec le MSSS à la révision du règlement sur les aides suppléants à une déficience physique
- Participation aux travaux du Comité conjoint évolution et application – Aides techniques



La Régie met en place des mesures récurrentes afin de connaître la satisfaction et les attentes de la clientèle des personnes handicapées.

