



Plan d'action

*pour favoriser l'intégration des
personnes handicapées et leur
permettre une meilleure
accessibilité aux services*

2011-2012

Régie de
l'assurance maladie

Québec



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

Coordination

Direction de la gestion stratégique

Édition et graphisme

Direction des communications

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

ISBN 978-2-550-62599-5

Dans le présent document, le masculin désigne aussi bien les hommes que les femmes lorsque le contexte s'y prête.



Table des matières

Introduction.....	4
Portrait de la Régie de l'assurance maladie du Québec.....	5
La mission	5
Les valeurs.....	6
La structure et les effectifs.....	6
Bilan des actions réalisées en 2010-2011.....	7
Plan d'action 2011-2012.....	10



Introduction

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 organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation, depuis 2005, de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Le plan d'action 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 dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Le plan d'action doit être produit et rendu public annuellement.

À la Régie de l'assurance maladie du Québec, le plan d'action annuel couvre la période du 1^{er} avril au 31 mars. La clientèle visée est la personne handicapée, qu'elle soit cliente ou employée de la Régie.

Ce document dresse, dans un premier temps, un portrait de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Ensuite, il présente le bilan des actions réalisées en regard du plan d'action 2010-2011. Enfin, il précise les actions qu'entend mener la Régie au cours de l'exercice 2011-2012.

Ce plan d'action a été approuvé par le président-directeur général et a été diffusé dans le site Internet de la Régie.

Toute demande d'information en lien avec ce document doit être adressée à la personne qui occupe les fonctions de coordonnateur de services aux personnes handicapées, désignée en vertu de l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées :

M^{me} Claire Fortin
Directrice de la gestion stratégique
1125, Grande Allée Ouest, 8^e étage
Québec (Québec) G1S 1E7
Téléphone : 418 682-5138, poste 5331
Courriel : claire.fortin@ramq.gouv.qc.ca



Portrait de la Régie de l'assurance maladie du Québec

La Régie de l'assurance maladie du Québec a été instituée en 1969 pour mettre en place un régime public d'assurance maladie. Depuis sa création, elle a participé au bon fonctionnement du système de santé québécois et contribué à son évolution. Relevant du ministre de la Santé et des Services sociaux, la Régie est directement associée aux grands enjeux en matière de santé, ce qui l'amène à jouer un rôle essentiel auprès de la population.

La mission

La mission de la Régie témoigne de son importance au sein du système de santé et des services sociaux :

La Régie administre les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicaments : elle informe la population, gère l'admissibilité des personnes, rémunère les professionnels de la santé et assure une circulation sécuritaire de l'information.

Exerçant un rôle de premier plan, la Régie de l'assurance maladie du Québec est au service des 7,6 millions de personnes couvertes par son régime d'assurance maladie. Sur ce nombre, 3,3 millions de personnes sont également inscrites au régime public d'assurance médicaments.

La Régie a aussi le mandat d'administrer tout autre programme qui lui est confié. 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.

De plus, la Régie conseille ou rémunère plus de 36 000 dispensateurs de services et professionnels de la santé, conformément, dans le cas de ces derniers, 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. 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 protection des renseignements personnels.

Les valeurs

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

Le **respect** consiste en un second regard porté par un membre du personnel, lorsque nécessaire, afin de ne pas heurter inutilement les personnes concernées par un problème donné.

La **responsabilité** réside dans le souci et la capacité d'accomplir chaque tâche avec rigueur et d'appliquer les règles avec discernement.

L'**équité** s'entend comme la juste appréciation de ce qui est dû à chacun; elle ne doit pas être confondue avec l'égalité. La pratique de l'équité se traduit par le souci de rendre des décisions justes, qui s'inscrivent dans l'esprit des règles.

La **vigilance** commande de toujours avoir à l'esprit l'amélioration de la santé des Québécoises et des Québécois. La vigilance guide les gestes du personnel, et la justesse des décisions rendues est une priorité.

La structure et les effectifs

Sur le plan de l'organisation, la structure de la Régie de l'assurance maladie du Québec est composée :

- d'une Présidence-direction générale et des directions qui y sont rattachées;
- de quatre vice-présidences :
 - ~ Vice-présidence à l'administration et à la gestion de l'information;
 - ~ Vice-présidence aux services aux personnes assurées;
 - ~ Vice-présidence à la rémunération des professionnels;
 - ~ Vice-présidence aux technologies de l'information.
- du Secrétariat général.

Au 31 mars 2011, la Régie compte 1 517 employés réguliers et occasionnels fournissant des services à la population, et les personnes handicapées représentent 1,4 % de l'effectif régulier.

Bilan des actions réalisées en 2010-2011

Le bilan qui suit rend compte des résultats obtenus au regard des cinq obstacles et des neuf objectifs inscrits au plan d'action 2010-2011. Comme certains objectifs sont récurrents, les mesures reconduites en 2011-2012 sont mentionnées dans la section des commentaires.

Obstacle identifié : Accessibilité des lieux	
Responsable :	Direction de la gestion immobilière
Objectif :	Assurer l'accès des lieux
Résultat attendu :	Travaux réalisés
Échéancier :	31 mars 2011
Résultats/commentaires :	L'accès au siège social de la Régie est conforme à la réglementation liée à l'accessibilité universelle. Quant aux immeubles dont la Régie est locataire, tant à Montréal qu'à Québec, la Société immobilière du Québec (SIQ) assure le suivi du respect des exigences en cette matière. Cette mesure est reconduite en 2011-2012 particulièrement pour les lieux dont la Régie est locataire.

Obstacle identifié : Accessibilité aux documents et aux services	
Responsable :	Direction des communications
Objectif :	Consulter facilement des documents sur Internet
Résultat attendu :	La refonte du site Internet tiendra compte des standards relatifs à l'accessibilité adoptés par le Conseil du trésor
Échéancier :	31 mars 2011
Résultats/commentaires :	Comme le projet de refonte n'a pu démarrer qu'en janvier 2011 et ne devrait être achevé qu'au 31 mars 2012, cette mesure est reconduite pour l'année 2011-2012.
Responsable :	Commissaire aux plaintes des personnes assurées
Objectif :	Identifier les situations pouvant provoquer de l'insatisfaction
Résultat attendu :	Produire un bilan du nombre de plaintes reçues et traitées
Échéancier :	31 mars 2011
Résultats/commentaires :	Le Commissaire aux plaintes n'a reçu aucune plainte tant pour l'accessibilité des lieux et aux documents de la Régie que pour les services dispensés. Le Centre de relations avec la clientèle n'a reçu aucune plainte non plus. Comme il s'agissait de la première année où un suivi était fait quant aux plaintes, cette mesure est reconduite pour l'année 2011-2012. Par ailleurs, une demande d'accommodement a été proposée de la part de personnes handicapées. La mise en œuvre de la mesure est envisagée pour 2011-2012.

Obstacle identifié : Application des mesures d'urgence	
Responsable : Direction de la gestion immobilière	
Objectif :	Appliquer des mesures d'urgence spécifiques
Résultats attendus :	Mesures réalisées
Échéancier :	31 mars 2011
Résultats/commentaires :	Selon les procédures d'urgence en vigueur, les personnes ayant des problèmes de santé ainsi que les personnes à mobilité réduite sont prises en charge personnellement par un accompagnateur désigné, notamment lors de l'évacuation de l'édifice.

Obstacle identifié : Accessibilité à son poste de travail et à des outils de travail adaptés	
Responsable : Direction de la gestion immobilière	
Objectif :	Réaliser les adaptations pertinentes et raisonnables
Résultat attendu :	Adaptations réalisées
Échéancier :	31 mars 2011
Résultats/commentaires :	Les concepts d'accès universel ont été intégrés dans le projet de rénovation du siège social prévu au cours des prochaines années. Par ailleurs, les limitations fonctionnelles d'une personne sont prises en compte dans le cadre de l'aménagement du poste de travail, selon l'identification des besoins. Ainsi, en 2010-2011, six demandes d'adaptation ont été reçues et traitées par le service d'ergonomie, avec la présence sur place d'une ergothérapeute.
Responsable : Direction de la gestion contractuelle et des ressources matérielles	
Objectif :	Appliquer le critère d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et services prévus à l'article 61.3 de la Loi
Résultat attendu :	Critère utilisé
Échéancier :	31 mars 2011
Résultats/commentaires :	Les considérations d'accessibilité applicables au processus d'approvisionnement sont assurées selon des besoins spécifiques formulés par la direction requérante. Cette mesure est reconduite pour l'année 2011-2012 afin d'intégrer ce critère dans la politique de la Régie concernant l'acquisition de biens et de services.

Obstacle identifié : Engagement de l'organisation à mettre en place des pratiques administratives favorables	
Responsable : Direction des ressources humaines	
Objectif :	Nommer un coordonnateur
Résultat attendu :	Nomination faite
Échéancier :	Septembre 2010
Résultats/commentaires :	Le coordonnateur a été nommé le 6 décembre 2010.
Responsable : Direction des ressources humaines	
Objectif :	Favoriser l'embauche de personnes handicapées dans l'organisation
Résultat attendu :	Référence lorsque disponible
Échéancier :	2010-2011
Résultats/commentaires :	En 2010-2011, la Régie a procédé à l'embauche de quatre employés occasionnels et d'un employé régulier. Parmi les personnes embauchées, trois personnes l'ont été à la suite d'un stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).
Responsable : Direction des ressources humaines	
Objectif :	Déposer le bilan et le plan d'action annuel
Résultat attendu :	Diffusion et dépôt
Échéancier :	Mai 2011
Résultats/commentaires :	Compte tenu du transfert de la responsabilité de ce dossier de la Direction des ressources humaines à la Direction de la gestion stratégique, la diffusion dans le site Internet n'a pu être réalisée pour le mois de mai. Le document comportant le bilan 2010-2011 et le plan d'action 2011-2012 est diffusé dans l'Internet de la Régie.



Plan d'action 2011-2012

Pour l'année 2011-2012, le plan d'action de la Régie est structuré en fonction des deux axes suivants : les actions à l'égard des services à la population et les actions à l'égard du personnel de la Régie.

En plus des mesures reconduites du plan d'action 2010-2011 relatives aux services à la population, la Régie mettra en place une mesure d'accommodement pour le bénéfice des personnes handicapées. Elle sera aussi vigilante quant à la mise en place d'autres mesures, et ce dans la perspective du respect des engagements pris dans sa *Déclaration des services aux citoyens* disponible dans le site Internet

<http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/regie/qualitedeservice/declarationdeservices.shtml>.

Dans le cadre de la campagne 2011-2012 portant sur l'assurance médicaments, la Régie mettra en ligne un site présentant quatre capsules vidéo dans lesquelles les humoristes Dominic et Martin informeront les citoyens sur leurs droits et obligations en matière d'assurance médicaments. Sur ce site www.verifiez.gouv.qc.ca, les internautes auront accès à la transcription du texte des capsules ainsi qu'aux sous-titres, ce qui permettra de répondre aux besoins des personnes malentendantes et non voyantes.

En ce qui concerne le personnel, la Régie poursuivra ses efforts pour favoriser l'intégration de personnes handicapées au sein de son organisation. Ces actions s'inscrivent en continuité avec la démarche en cours de la Régie en ce qui a trait au processus de certification « Entreprise en santé ».

Par ailleurs, la Régie a voulu sensibiliser le personnel aux réalités des personnes handicapées en soulignant le lancement de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui a eu lieu du 1^{er} au 7 juin 2011. À cette occasion, les activités entourant cet événement ont été diffusées dans l'intranet de la Régie. De plus, des affiches fournies par l'Office des personnes handicapées du Québec ont été apposées sur les lieux de travail. En 2012, la Régie entend collaborer une fois de plus à l'organisation d'activités dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Volet 1 : Actions à l'égard des services à la population

Obstacle identifié : Accessibilité aux documents et aux services	
Responsable : Direction des communications	
Objectif :	Consulter facilement des documents sur Internet
Résultat attendu :	Implantation du nouveau site Internet de la Régie, qui tient compte des trois standards sur l'accessibilité du Web édictés par le Conseil du trésor, le 10 mai 2011
Échéancier :	31 mars 2012
Indicateur de résultats :	Mise en ligne du nouveau site Internet de la Régie au cours de l'exercice 2011-2012
Responsable : Commissaire aux plaintes des personnes assurées	
Objectif :	Identifier les situations pouvant provoquer de l'insatisfaction
Résultat attendu :	Production d'un bilan du nombre de plaintes reçues et traitées
Échéancier :	31 mars 2012
Indicateur de résultats :	Dépôt d'un bilan
Responsable : Direction de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées	
Objectif :	Allègement des mesures administratives pour accommoder des personnes handicapées
Résultat attendu :	Permettre à des personnes avec un handicap visuel d'avoir une photo avec des lunettes sur la carte d'assurance maladie
Échéancier :	1 ^{er} juillet 2011
Indicateur de résultats :	Implantation de la mesure d'accommodement identifiée En cours d'année, en fonction des demandes de personnes assurées, d'autres mesures d'accommodement pourraient faire l'objet d'une analyse. Le bilan pour l'année 2011-2012 en rendra compte, le cas échéant.

Volet 2 : Actions à l'égard du personnel de la Régie

Obstacle identifié : Accessibilité des lieux – Siège social	
Responsable : Direction de la gestion immobilière (SIQ)	
Objectif :	Poursuivre les efforts en matière d'accessibilité des lieux pour le personnel
Résultat attendu :	Une meilleure circulation pour les personnes handicapées
Échéancier :	31 mars 2012
Indicateur de résultats :	État d'avancement des travaux de réaménagement

Obstacle identifié : Accessibilité des lieux – Espaces locatifs	
Responsable : Direction de la gestion immobilière	
Objectif :	Répondre aux exigences relatives au concept « sans obstacle » pour l'accessibilité universelle <i>N.B. Cet objectif s'applique aussi à la population.</i>
Résultat attendu :	Travaux réalisés pour répondre aux exigences pour l'accessibilité universelle
Échéancier :	31 mars 2012
Indicateur de résultats :	État d'avancement des travaux de réaménagement

Obstacle identifié : Accessibilité au poste de travail et à des outils de travail adaptés	
Responsable : Direction de la gestion contractuelle et des ressources matérielles	
Objectif :	Appliquer le critère d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et services prévus à l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
Résultat attendu :	Inclure ce critère dans la politique administrative « Acquisition de biens et de services de la Régie »
Échéancier :	31 mars 2012
Indicateur de résultats :	Adoption et diffusion de la politique révisée

Obstacle identifié : Engagement de l'organisation à mettre en place des pratiques administratives favorables	
Responsable : Direction des ressources humaines	
Objectif :	Favoriser l'intégration des personnes handicapées au sein de l'organisation
Résultats attendus :	• Développement d'un cadre de référence pour l'intégration des personnes handicapées; • Référence des candidatures disponibles aux gestionnaires dans le cadre d'un processus d'embauche, le cas échéant.
Échéancier :	31 mars 2012
Indicateur de résultats :	Adoption et diffusion du cadre de référence