



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2027

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

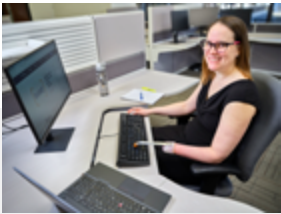


Photo de la page couverture, crédit André Kedl.

Frédérique vit avec un handicap depuis la naissance. Elle est à l'emploi de la Régie au Service de l'évolution des programmes d'aide à la Vice-présidence aux services aux personnes assurées. Elle s'est donné notamment comme mission de sensibiliser les jeunes à la prudence et de faire connaître la réalité des personnes qui vivent avec un membre en moins.

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
ISBN : 978-2-550-98547-1 (version électronique PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
GROUPE DE TRAVAIL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	5
PORTRAIT DE LA RÉGIE	5
Mission	5
Vision	6
Valeurs	6
Clientèles	6
Services aux personnes handicapées	7
BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2023-2024	8
ENGAGEMENT DE LA RÉGIE	8
CONNAISSANCE DES CLIENTÈLES	9
CONSULTATION	9
IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET DES ACTIONS RETENUES POUR LES ANNÉES 2024-2027	11
AXE 1 : Simplification des services offerts par la Régie aux personnes handicapées	11
AXE 2 : Accessibilité Web des services offerts	12
AXE 3 : Communications avec la clientèle	14
AXE 4 : Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations	15
AXE 5 : Accueil, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées	16
AXE 6 : Sensibilisation, formation et promotion	18
COLLABORATION AUX PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES	19
AUTRE CONTRIBUTION VISANT À AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES	20
ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	20
POUR NOUS JOINDRE	20
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2027: EN BREF	21
Actions liées aux services offerts à la population	21
Actions liées au milieu de travail et au personnel de la Régie	21

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. Rappelons qu'au sens de la loi, une personne handicapée est « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Ainsi, conformément à l'article 61.1 de cette loi, les ministères et organismes publics qui emploient au moins 50 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.

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

Pour la Régie, ce plan constitue un autre levier dans sa poursuite vers un milieu de travail inclusif favorisant le respect, la valorisation et la reconnaissance. Il permet de s'assurer que les clientèles figurent au cœur des préoccupations en matière d'expérience client, en plus de refléter l'engagement socialement responsable de la Régie.

S'adressant aux clientèles desservies et au personnel, le présent plan brosse 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 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 2024 au 31 mars 2027. Un bilan sera produit et rendu public annuellement sur le site Internet de la Régie afin d'assurer un suivi périodique de l'état de réalisation des actions.

Pour la Régie, ce plan constitue un autre levier dans sa poursuite vers un milieu de travail inclusif.



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. La coordonnatrice des services aux personnes handicapées du Secrétariat général adjoint s'entoure ainsi de représentants 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 le Service aux occupants);
- Vice-présidence aux services aux personnes assurées (VPSPA);
- Vice-présidence à la transformation numérique et à l'expérience client (secteur incluant le Bureau de l'expérience client);
- Direction des communications.

Le groupe a pour responsabilité de contribuer à la planification et à la réalisation des consultations auprès de la clientèle citoyenne de même qu'auprès du personnel. Il doit également déterminer les obstacles rencontrés et proposer des mesures pour les réduire.

PORTRAIT DE LA RÉGIE

Au 31 mars 2024, la Régie de l'assurance maladie du Québec comprenait un effectif de 1 908 personnes occupant un poste régulier ou occasionnel pour effectuer l'ensemble de ses activités. À ce nombre s'ajoutent 137 étudiants et stagiaires.

La Régie occupe des espaces de bureau à Québec et à Montréal. L'édifice Claude-Castonguay, situé au 1125, Grande Allée Ouest à Québec, accueille la majorité du personnel. On trouve aussi 136 membres du personnel en poste dans diverses régions du Québec. Le travail s'effectue en mode hybride tant à Québec qu'à Montréal. Depuis le 20 juin 2022, le personnel en télétravail doit être présent sur les lieux de travail 8 jours par cycle de 4 semaines. Depuis ce temps, tous les postes de travail sont non assignés sur les étages pour l'édifice Claude-Castonguay, à moins d'exception.

Mission

La Régie de l'assurance maladie du Québec permet l'accessibilité aux soins de santé par :

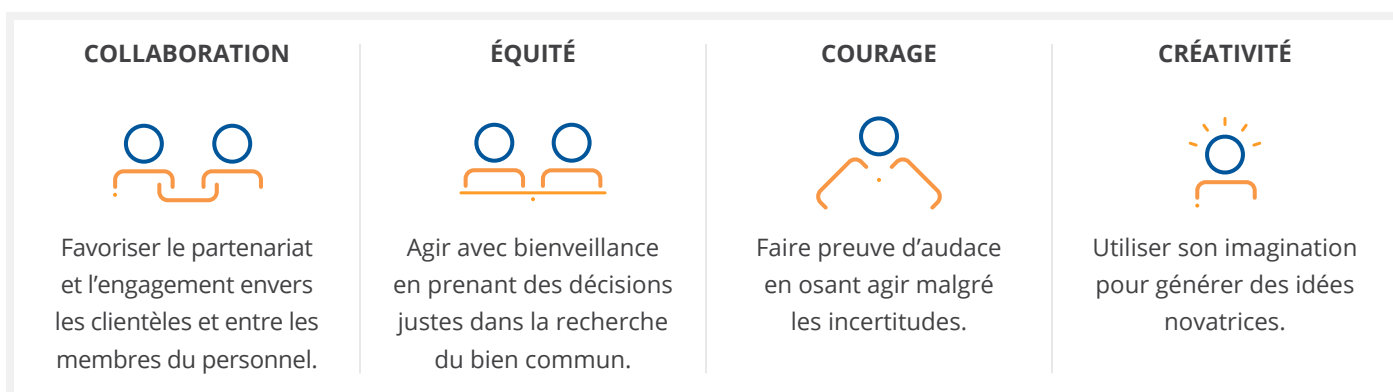
- la gestion responsable du régime d'assurance maladie et du régime public d'assurance médicaments;
- l'administration des programmes d'aide destinés à la population;
- la rémunération des professionnelles et professionnels de la santé.

Vision

Des clientèles et des partenaires au cœur d'une prestation de services renouvelée.

Valeurs

Quatre valeurs motivent l'ensemble du personnel de la Régie et servent de référence pour guider leurs comportements et leurs décisions.



Clientèles

Le système de santé a pour objectif d'assurer aux citoyennes et citoyens l'accessibilité des soins et des services requis par leur état de santé. Exerçant un rôle de premier plan au sein de ce système depuis maintenant plus de 50 ans, la Régie est au service des 8,5 millions de personnes couvertes par son régime d'assurance maladie. De ce nombre, environ 3,9 millions de personnes sont également inscrites au régime public d'assurance médicaments.

De plus, la Régie rémunère ou rembourse plus de 62 000 professionnelles et 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 de 40 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.

1. Il s'agit des médecins, des pharmaciens et pharmaciennes, des chirurgiens-dentistes et chirurgiennes-dentistes, des spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale, des médecins résidents et résidentes et des optométristes.
2. Il s'agit des audioprothésistes, des centres de réadaptation en déficience physique ou visuelle, des opcularistes 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.

Services aux personnes handicapées

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



Appareils
suppléant à
une déficience
physique

2023-2024 :

98 757

personnes

2022-2023 :

94 717

personnes

2021-2022 :

94 380

personnes



Aides auditives

2023-2024 :

97 979

personnes

2022-2023 :

98 090

personnes

2021-2022 :

98 776

personnes



Aides visuelles

2023-2024 :

8 254

personnes

2022-2023 :

8 190

personnes

2021-2022 :

8 566

personnes



BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2023-2024

Le *Bilan annuel 2023-2024 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2024* a été adopté et rendu public. Voici quelques faits saillants de cette dernière année de mise en œuvre du plan :

- Poursuite des travaux de collaboration avec divers organismes pour la mise en place de passerelles visant à simplifier les démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille : entrée en vigueur le 1^{er} mars 2024 de la passerelle issue de la collaboration entre l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), la Régie et la Société de l'assurance automobile du Québec.
- Création de trois personas⁴ représentant des clientèles ayant un handicap moteur, visuel ou auditif.
- Audit d'accessibilité réalisé pour tous les nouveaux développements dans le site Web de la Régie, volet « Citoyens », et pour les pages du volet « Professionnels » qui ont migré vers un nouvel environnement. Un audit de Rendez-vous santé Québec a aussi été effectué.
- Mise en ligne de trois formulaires Web accessibles, dont celui pour le Programme des prothèses mammaires externes et celui pour le Programme relatif à l'appareillage pour les personnes stomisées.
- Embauche de trois étudiants handicapés.
- Mise en place en juin 2023 d'un programme d'abonnement mensuel à un tarif fixe pour les employés détenteurs d'une vignette de stationnement pour handicapé.

Le bilan complet est disponible sur le site Internet de la Régie au ramq.gouv.qc.ca.

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 2024-2027, 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 améliorer l'accessibilité de ses services et de ses documents pour les personnes handicapées.

4. Un persona est un modèle de client élaboré à partir de données principalement qualitatives, qui permet d'orienter la conception d'une expérience. Il s'agit d'un personnage fictif qui représente un groupe cible. Il est représentatif de véritables personnes, de leurs objectifs, attentes, incompréhensions, perceptions et irritants vécus. Le persona favorise ainsi la mise en place d'initiatives basées sur des faits signifiés par les clientèles.

CONNAISSANCE DES CLIENTÈLES

Depuis quelques années, la Régie a pris un tournant majeur quant à l'importance qu'elle accorde au dialogue avec la clientèle citoyenne et à son apport dans la modernisation de son organisation. La mise en place d'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 s'assure d'outiller la Régie afin de capter la voix du client dans le développement et l'évolution de ses services. Il donne 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 celle des personnes handicapées. Les personas, les tests utilisateurs, les parcours clients et les sondages sont quelques moyens, parmi d'autres, mis à la disposition de l'organisation pour conceptualiser l'expérience client et l'expérience utilisateur. Ces moyens s'inscrivent également dans un projet plus grand de transformation de l'organisation afin de simplifier les rapports de la Régie avec ses clientèles.

CONSULTATION

En 2023-2024, la Régie a consulté des personnes handicapées afin de connaître les éléments de son offre de services susceptibles de créer différents obstacles et ainsi de documenter les actions à réaliser dans son plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Cette consultation s'est faite sous forme de sondages auprès de la population de même qu'auprès du personnel de la Régie.

Consultation de la population

Le recrutement volontaire des personnes handicapées s'est fait par l'entremise de 12 organismes, dont la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec et l'OPHQ⁵. Ces organismes invitaient le public cible par courriel à participer à un sondage. En appui à cette collaboration, la Régie a également diffusé une publication Facebook dans le but de recruter davantage de participants et aussi de permettre aux organismes de partager cette publication sur leurs réseaux sociaux. La collecte s'est déroulée du 26 février au 15 mars 2024 à l'aide d'un questionnaire disponible en français et en anglais. Au total, l'échantillon est composé de 279 répondants correspondant à la population à l'étude :

- Personnes handicapées âgées de 18 ans ou plus;
- Accompagnateurs ou proches aidants pour une personne handicapée de 18 ans ou plus;
- Parents ou tuteur légal d'une personne handicapée de moins de 18 ans.

Il est à noter qu'aucune mesure d'accommodement n'a été demandée au regard de cette consultation.

5. Les autres organismes relayeurs du sondage sont l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, le Regroupement des associations de personnes traumatisées craniocérébrales, le Centre de parrainage civique de Québec, Dysphasie+, Intégration TSA, Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain, le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec, le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale, le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées ainsi que SP Canada.

Parmi les principaux résultats, on note qu'un répondant sur trois mentionne avoir utilisé le service de renouvellement de sa carte d'assurance maladie au cours des deux dernières années. Ce service a obtenu les meilleurs résultats tant pour le niveau d'efforts que pour la satisfaction. Le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (18 %) et le Programme d'aides visuelles (14 %) figurent parmi les services les plus fréquemment utilisés.

En ce qui concerne les obstacles, 54 % des personnes handicapées ont mentionné n'avoir rencontré aucun obstacle lors du recours aux services et programmes de la Régie. Les principaux obstacles énoncés par les autres répondants sont liés au site Web (obstacles technologiques) ou aux démarches à effectuer avec la Régie pour obtenir les services et programmes.

Consultation du personnel

Les membres du personnel handicapé, de même que ceux en situation d'incapacité temporaire, ont été consultés quant aux obstacles potentiels dans leur milieu de travail. C'est par le biais d'un sondage en ligne sur l'expérience employé que cette collecte a pu être effectuée. Au total, 1 370 personnes ont répondu au sondage, qui s'est déroulé du 28 février au 13 mars 2024. Parmi elles, 64 personnes ont mentionné être handicapées ou en situation d'incapacité temporaire et ont accepté de répondre à une section du questionnaire qui leur était destinée. Il en ressort un besoin d'information sur les services offerts pour cette clientèle de même que certains besoins en lien avec l'accessibilité et l'aménagement des lieux.

L'analyse de cette consultation a donc permis de connaître l'expérience de la clientèle handicapée lorsqu'elle transige avec l'organisation, ainsi que celle du personnel handicapé qui travaille à la Régie. Les actions du présent plan viseront donc à répondre à leurs attentes en simplifiant notamment leurs démarches ou leur parcours, en plus d'améliorer leur expérience client ou leur expérience employé.

Les membres du personnel handicapé, de même que ceux en situation d'incapacité temporaire, ont été consultés quant aux obstacles potentiels dans leur milieu de travail.



IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET DES ACTIONS RETENUES POUR LES ANNÉES 2024-2027

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027 renferme des actions liées aux **services offerts à la population** de même que des actions liées au **milieu de travail et au personnel de la Régie**.

ACTIONS LIÉES AUX SERVICES OFFERTS À LA POPULATION

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

La Régie est un maillon indispensable dans l'accès aux soins de santé. En ce sens, elle s'assure de mettre en place des actions qui contribuent à la réduction des obstacles pour accéder à ses services et à ses programmes pour les personnes handicapées.

Depuis la fermeture de ses bureaux au retour de la pandémie, la Régie a orienté ses efforts, de façon proactive, sur l'amélioration des services téléphoniques, la prise de rendez-vous pour des clientèles particulières, l'amélioration des services en ligne et l'allègement des programmes et des parcours clientèles, dont la collaboration avec l'OPHQ pour les passerelles de services.

Selon la consultation réalisée auprès des personnes handicapées, 46 % des répondants (83) ayant utilisé au moins l'un des services ou programmes de la Régie ont signifié avoir rencontré des obstacles. Parmi les obstacles les plus fréquents, on dénombre ceux liés aux démarches à effectuer :

- procédures difficiles à suivre ou à comprendre (37 %);
- documents administratifs complexes (35 %).

Obstacle : Lourdeur des démarches administratives pour les personnes handicapées

Objectif	Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables
Simplifier les démarches pour la clientèle des personnes handicapées	1. Réviser le Programme d'aide pour l'achat de vêtements de compression pour le lymphœdème	31 mars 2025	Dépôt d'un avis présentant les pistes d'amélioration visant à simplifier les démarches de la clientèle	VPSPA
	2. Réviser le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique	31 mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> Dépôt d'un avis au ministre incluant des recommandations pour la simplification, la bonification et l'optimisation du programme Dépôt de recommandations spécifiques au mode d'acquisition des aides à la locomotion 	VPSPA
	3. Poursuivre la collaboration aux travaux de l'OPHQ visant à simplifier les démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille	31 mars 2027	<ul style="list-style-type: none"> Entente de collaboration conclue entre la Régie et l'OPHQ Suivi des travaux 	OPHQ VPSPA

AXE 2 : Accessibilité Web des services offerts

À titre d'organisme public, la Régie est tenue de respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web. Elle détient un vaste portefeuille de sites informationnels et transactionnels à concevoir, à entretenir et à mettre à jour. Cette responsabilité est attribuée à de nombreux membres du personnel au sein de l'organisation. Depuis plusieurs années, la Régie s'assure donc de former et de sensibiliser les édimestres sectoriels pour les contenus de l'intranet ainsi que les équipes de développement Web pour les standards à respecter.

La difficulté à trouver les informations sur le site Web compte pour 42 % des obstacles technologiques rapportés par les personnes handicapées ayant utilisé les services et programmes de la Régie. Ce constat est semblable à celui observé globalement chez la clientèle citoyenne de la Régie selon le sondage de rétroaction du site Web volet « citoyens » réalisé d'avril 2023 à mars 2024. La compréhension de l'information est aussi un obstacle qui ressort chez les personnes handicapées, mais dans une plus faible proportion (23 %).

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

Objectifs	Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables
Assurer la conformité au Standard sur l'accessibilité des sites Web des sites informationnels et transactionnels sous la responsabilité de la Régie, incluant les formulaires Web	4. Procéder à un audit d'accessibilité pour tous les nouveaux développements (pages Web, fonctionnalités, éléments graphiques) par un expert en accessibilité Web	Annuellement	100 % des nouveaux développements audités	Direction des communications Équipes responsables d'un projet de développement Web
	5. Apporter les correctifs à la suite des audits effectués	Annuellement	Correctifs apportés pour les obstacles critiques (niveau 1), sérieux (niveau 2) et modérés (niveau 3)	Direction des communications Vice-présidence aux technologies de l'information en collaboration avec les secteurs concernés
Offrir une meilleure expérience utilisateur	6. Transformer les formulaires PDF existants pour certaines clientèles en formulaires Web accessibles	31 mars 2027	Nombre visé : 2	Direction des communications
	7. Intégrer aux normes de développement de la Régie une étape d'analyse de l'accessibilité	31 mars 2026	Processus révisé	Vice-présidence aux technologies de l'information Direction des communications

À titre d'organisme public, la Régie est tenue de respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.



Obstacle : Documents pas totalement accessibles et adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsables
Diffuser l'information dans un format facilitant l'accessibilité des contenus aux utilisateurs du Web	8. Rendre le rapport annuel de gestion ainsi que le plan d'action pour les personnes handicapées et son bilan annuel accessibles	Annuellement	2 documents accessibles	Direction des communications Secrétariat général adjoint

Obstacle : Difficulté à trouver les informations sur le site Web de la Régie ou incompréhension des éléments trouvés

Objectif	Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables
Améliorer l'expérience client lors de la navigation sur le site Web de la Régie, volet « citoyens »	9. Analyser les commentaires recueillis par l'outil de rétroaction inclus sur les pages du site Web	Annuellement	100 % des commentaires analysés	Direction des communications
	10. Procéder aux corrections et aux améliorations, si elles sont nécessaires à la suite de l'analyse	Annuellement	Correctifs apportés pour les principaux obstacles	Direction des communications

AXE 3 : Communications avec la clientèle

Le manque de clarté des lettres transmises par la Régie compte pour 18 % des obstacles de communication rencontrés par les personnes handicapées ayant utilisé les services ou les programmes de la Régie dans les deux dernières années.

Obstacle : Complexité des communications écrites transmises à la clientèle des aides techniques

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsables
Améliorer la compréhension des communications relatives aux programmes et aux critères d'admissibilité	11. Simplifier les lettres de refus pour les programmes d'aides techniques	31 mars 2025	100 % des documents visés révisés	VPSPA Direction des communications

AXE 4 : Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations

La Régie souhaite être un milieu inclusif. C'est pourquoi elle améliore constamment l'accessibilité des lieux de travail tant pour les personnes handicapées et la population en général que son personnel. Elle sonde d'ailleurs annuellement son personnel pour s'assurer que le milieu de travail est adéquat et qu'il tient compte des besoins en matière de santé et d'incapacité, le cas échéant.

Les récents travaux de rénovation et de réaménagement dans les locaux de la Régie à Québec et à Montréal tiennent compte de l'accessibilité des lieux pour les personnes handicapées. Un comité de liaison avec les gestionnaires de Montréal permet d'assurer les communications afin de connaître la réalité et les besoins du personnel en place, particulièrement ceux des personnes handicapées. Grâce à un service d'ergonomie, il est aussi possible d'adapter l'environnement de travail aux besoins spécifiques. Depuis le retour au travail en mode hybride, l'ergonome accompagne aussi à distance les employés ayant des demandes particulières, incluant ceux qui travaillent en région.

De plus, chaque édifice de la Régie fait l'objet d'un plan de mesures d'urgence comprenant un plan d'évacuation. Une attention particulière est portée aux personnes nécessitant une assistance dans le plan d'évacuation.

Enfin, en matière d'approvisionnement, les processus de la Régie tiennent compte des obligations visant à évaluer systématiquement les besoins dans ses appels d'offres, dont ceux relatifs aux personnes ayant des incapacités. Les conseillers en gestion contractuelle sont d'ailleurs sensibilisés au concept d'approvisionnement accessible pour les biens et les services offerts aux personnes handicapées.

La Régie améliore constamment l'accessibilité des lieux de travail tant pour les personnes handicapées et la population en général que son personnel.



Obstacle : Accès des personnes handicapées aux lieux de travail

Objectifs	Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables
Éliminer les obstacles physiques dans les lieux de travail pour les personnes handicapées	12. Réaliser un parcours des lieux de travail avec une personne handicapée afin d'identifier les obstacles présents ⁶	Annuellement	Parcours réalisé	VPASI Secrétariat général adjoint
	13. Apporter au besoin les correctifs nécessaires après la réalisation du parcours	Annuellement	Correctifs apportés	VPASI
Offrir un environnement de travail accessible	14. Revoir l'accessibilité et adapter les lieux pour répondre aux besoins des personnes handicapées lors de travaux d'aménagement ou de réaménagement	Annuellement	Mesures mises en place	VPASI Secrétariat général adjoint
Assurer l'accessibilité de la console de contrôle dans les nouvelles salles Teams	15. Doter les salles de Québec et de Montréal d'un équipement accessible sur table (non fixé au mur)	31 mars 2025	Équipement mis en place	VPASI

AXE 5 : Accueil, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées

Consciente de l'importance capitale de son personnel dans la réalisation de sa mission, la Régie a fait de l'expérience employé une priorité. Elle met ainsi de l'avant diverses actions afin d'attirer et de mobiliser les talents. Elle réaffirme également l'importance qu'elle accorde à la qualité de vie au travail en maintenant depuis plus de 10 ans sa certification Entreprise en santé – Élite.

Une autre priorité consiste à offrir un milieu de travail inclusif au personnel issu de la diversité. La Régie souhaite atteindre les cibles de représentativité fixées au 31 mars 2028 pour l'effectif régulier et occasionnel en ce qui concerne les membres des minorités visibles et ethniques, les Autochtones et les personnes handicapées. Elle se doit donc d'atteindre la cible gouvernementale de 2,4 % de son effectif régulier et occasionnel au regard des personnes handicapées et de 0,5 % de son personnel d'encadrement, notamment par la mise en place de stratégies afin d'attirer la main-d'œuvre et de fidéliser son personnel.

6. Le parcours a pour but de faire ressortir les éléments de l'environnement qui peuvent générer des obstacles pour la personne handicapée dans son quotidien en milieu de travail. Chaque année, la nature du handicap qui affecte la personne choisie pour réaliser le parcours variera (exemples : moteur, visuel, auditif).

Obstacle : Intégration des personnes handicapées au sein du personnel

Objectifs	Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables
Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'effectif régulier et occasionnel de la Régie (cible gouvernementale de 2,4%)	16. Entreprendre des démarches auprès d'organismes représentant les personnes handicapées afin de voir les pistes de collaboration possibles pour promouvoir les emplois de la Régie auprès de leur clientèle	Annuellement	Date de début de la démarche	VPASI
	17. Encourager la participation du personnel handicapé à la démarche de l'expérience employé	Annuellement	Taux de participation à la démarche de 5 % du personnel handicapé	VPASI
	18. Sensibiliser le personnel à l'importance de l'autodéclaration volontaire par l'entremise du formulaire d'accès à l'égalité en emploi	Annuellement	<ul style="list-style-type: none"> Taux de représentativité des personnes handicapées Date de publication d'une actualité intranet sur l'autodéclaration 	VPASI Direction des communications
	19. Bonifier l'information au sujet des ressources disponibles pour les gestionnaires au regard de l'accueil et de l'intégration du personnel handicapé	31 mars 2026	Date de parution de l'Info-gestionnaires relatant les ressources disponibles	VPASI
	20. Analyser les priorités organisationnelles liées au renforcement des pratiques d'accueil et d'intégration en tenant compte de la réalité des personnes handicapées	31 mars 2026	Analyse de données effectuée	VPASI
Assurer aux employés ayant des incapacités un accès à un mode de travail hybride adapté à leur condition	21. Aménager l'environnement de travail ou lui apporter des correctifs qui répondent aux besoins des personnes handicapées	Annuellement	Taux de réalisation des demandes d'aménagements adaptés	VPASI

AXE 6 : Sensibilisation, formation et promotion

Plusieurs mesures sont déjà en place à la Régie en lien avec l'axe de la sensibilisation, de la formation et de la promotion :

- souligner annuellement la Journée internationale des personnes handicapées ainsi que la Semaine québécoise des personnes handicapées en se servant du matériel promotionnel de l'OPHQ;
- annoncer sur son site Internet la publication du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, de ses mises à jour ainsi que des bilans annuels;
- former annuellement les édimestres sectoriels et les équipes de développement Web sur l'accessibilité Web et l'accessibilité des documents PDF.

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

Objectif	Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables
Sensibiliser les équipes de développement Web au respect du Standard sur l'accessibilité des sites Web	22. Diffuser une actualité intranet pour sensibiliser les équipes	Annuellement	Date de diffusion de l'actualité intranet	Direction des communications
	23. Diffuser dans l'intranet un rappel concernant le guide de styles Web, incluant des consignes sur l'accessibilité Web	Annuellement	Date de diffusion de l'actualité intranet	Direction des communications
	24. Concevoir une formation spécifique aux développeurs sur l'accessibilité Web	31 mars 2025	Formation conçue	Direction des communications
	25. Former les développeurs Web sur l'accessibilité Web	30 septembre 2025	30 % des développeurs Web en poste	Direction des communications Vice-présidence aux technologies de l'information
		31 mars 2026	100 % des développeurs Web en poste	Direction des communications Vice-présidence aux technologies de l'information
		Annuellement à partir du 31 mars 2026	100 % des nouveaux développeurs Web ⁷	Direction des communications Vice-présidence aux technologies de l'information

7. À l'intérieur des deux premiers mois de l'arrivée de la personne.

Obstacle : Méconnaissance de la réalité et des besoins des personnes handicapées

Objectif	Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsable
Sensibiliser le personnel aux réalités des personnes handicapées	26. Promouvoir les formations et les outils offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor qui concernent les personnes handicapées	Annuellement	Date de diffusion de l'actualité intranet	VPASI

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 aux personnes handicapées :

- 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 appareils suppléant à une déficience physique et assurés en vertu de la Loi sur l'assurance maladie;
- Mise en place d'une solution numérique, incluant le développement d'un guichet d'accès centralisé, ainsi que d'un formulaire d'évaluation unique en collaboration avec l'OPHQ et d'autres ministères et organismes.

La Régie poursuit ses travaux dans le cadre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille.



AUTRE CONTRIBUTION VISANT À AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La Régie assume la coordination des travaux du Comité conjoint sur l'évolution et l'application pour les aides techniques. 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 une modification ou une bonification de la couverture pour la clientèle.

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027 a été adopté le 16 octobre 2024 par les membres du 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 des services aux personnes handicapées désignée en vertu de l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées :

Brigitte Lachance

Secrétariat général adjoint

1125, Grande Allée Ouest, 8^e étage

Québec (Québec) G1S 1E7

Courriel : brigitte.lachance@ramq.gouv.qc.ca

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2027: EN BREF

Actions liées aux services offerts à la population

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

Obstacle : Lourdeur des démarches administratives pour les personnes handicapées

Objectif	Actions
Simplifier les démarches pour la clientèle des personnes handicapées	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réviser le Programme d'aide pour l'achat de vêtements de compression pour le lymphœdème 2. Réviser le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique 3. Poursuivre la collaboration aux travaux de l'OPHQ visant à simplifier les démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille

Axe 2 : Accessibilité Web des services offerts

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

Objectifs	Actions
Assurer la conformité au Standard sur l'accessibilité des sites Web des sites informationnels et transactionnels sous la responsabilité de la Régie, incluant les formulaires Web	<ol style="list-style-type: none"> 4. Procéder à un audit d'accessibilité pour tous les nouveaux développements (pages Web, fonctionnalités, éléments graphiques) par un expert en accessibilité Web 5. Apporter les correctifs à la suite des audits effectués
Offrir une meilleure expérience utilisateur	<ol style="list-style-type: none"> 6. Transformer les formulaires PDF existants pour certaines clientèles en formulaires Web accessibles 7. Intégrer aux normes de développement de la Régie une étape d'analyse de l'accessibilité

Obstacle : Documents pas totalement accessibles et adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées

Objectif	Action
Diffuser l'information dans un format facilitant l'accessibilité des contenus aux utilisateurs du Web	<ol style="list-style-type: none"> 8. Rendre le rapport annuel de gestion ainsi que le plan d'action pour les personnes handicapées et son bilan annuel accessibles

Obstacle : Difficulté à trouver les informations sur le site Web de la Régie ou incompréhension des éléments trouvés

Objectif	Actions
Améliorer l'expérience client lors de la navigation sur le site Web de la Régie, volet « citoyens »	<ol style="list-style-type: none"> 9. Analyser les commentaires recueillis par l'outil de rétroaction inclus sur les pages du site Web 10. Procéder aux corrections et aux améliorations, si elles sont nécessaires à la suite de l'analyse

Axe 3 : Communications avec la clientèle

Obstacle : Complexité des communications écrites transmises à la clientèle des aides techniques

Objectif	Action
Améliorer la compréhension des communications relatives aux programmes et aux critères d'admissibilité	<ol style="list-style-type: none"> 11. Simplifier les lettres de refus pour les programmes d'aides techniques

Actions liées au milieu de travail et au personnel de la Régie

Axe 4 : Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations

Obstacle : Accès des personnes handicapées aux lieux de travail

Objectifs	Actions
Éliminer les obstacles physiques dans les lieux de travail pour les personnes handicapées	<ol style="list-style-type: none"> 12. Réaliser un parcours des lieux de travail avec une personne handicapée afin d'identifier les obstacles présents 13. Apporter au besoin les correctifs nécessaires après la réalisation du parcours
Offrir un environnement de travail accessible	<ol style="list-style-type: none"> 14. Revoir l'accessibilité et adapter les lieux pour répondre aux besoins des personnes handicapées lors de travaux d'aménagement ou de réaménagement
Assurer l'accessibilité de la console de contrôle dans les nouvelles salles Teams	<ol style="list-style-type: none"> 15. Doter les salles de Québec et de Montréal d'un équipement accessible sur table (non fixé au mur)

Axe 5 : Accueil, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées

Obstacle : Intégration des personnes handicapées au sein du personnel

Objectifs	Actions
Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'effectif régulier et occasionnel de la Régie (cible gouvernementale de 2,4 %)	<ol style="list-style-type: none"> 16. Entreprendre des démarches auprès d'organismes représentant les personnes handicapées afin de voir les pistes de collaboration possibles pour promouvoir les emplois de la Régie auprès de leur clientèle 17. Encourager la participation du personnel handicapé à la démarche de l'expérience employé 18. Sensibiliser le personnel à l'importance de l'autodéclaration volontaire par l'entremise du formulaire d'accès à l'égalité en emploi 19. Bonifier l'information au sujet des ressources disponibles pour les gestionnaires au regard de l'accueil et de l'intégration du personnel handicapé 20. Analyser les priorités organisationnelles liées au renforcement des pratiques d'accueil et d'intégration en tenant compte de la réalité des personnes handicapées
Assurer aux employés ayant des incapacités un accès à un mode de travail hybride adapté à leur condition	<ol style="list-style-type: none"> 21. Aménager l'environnement de travail ou lui apporter des correctifs qui répondent aux besoins des personnes handicapées

Axe 6 : Sensibilisation, formation et promotion

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

Objectif	Actions
Sensibiliser les équipes de développement Web au respect du Standard sur l'accessibilité des sites Web	<ol style="list-style-type: none"> 22. Diffuser une actualité intranet pour sensibiliser les équipes 23. Diffuser dans l'intranet un rappel concernant le guide de styles Web, incluant des consignes sur l'accessibilité Web 24. Concevoir une formation spécifique aux développeurs sur l'accessibilité Web 25. Former les développeurs Web sur l'accessibilité Web

Obstacle : Méconnaissance de la réalité et des besoins des personnes handicapées

Objectif	Action
Sensibiliser le personnel aux réalités des personnes handicapées	<ol style="list-style-type: none"> 26. Promouvoir les formations et les outils offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor qui concernent les personnes handicapées

