



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

2012-2013

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, 2012

ISBN 978-2-550-65483-4

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 2011-2012.....	7
Plan d'action 2012-2013.....	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 2011-2012. Enfin, il précise les actions qu'entend mener la Régie au cours de l'exercice 2012-2013.

Il est à noter que certaines actions du plan d'action pour 2012-2013 ont été bonifiées à la lumière d'un exercice de prise en compte des principes de développement durable.

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

Toute demande d'information en lien avec ce document peut 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 afin de 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 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 7,7 millions de personnes couvertes par son régime d'assurance maladie. Sur ce nombre, 3,4 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 37 000 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 2012, la Régie compte 1 601 employés réguliers et occasionnels fournissant des services à la population, et les personnes handicapées représentent 1,4 % de l'effectif régulier, soit 17 personnes.

Bilan des actions réalisées en 2011-2012

Le bilan qui suit rend compte des résultats obtenus au regard des cinq obstacles et des sept objectifs inscrits au plan d'action 2011-2012.

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
Résultats/Commentaires :	À la suite de la refonte du site Internet, la Régie est en voie de conformité au standard d'accessibilité pour le volet Site Web. Les travaux se poursuivent à cet effet. Pour les volets Documents téléchargeables et Multimédia, l'échéance ciblée pour la mise en application du standard est respectivement en novembre 2012 et en mai 2013.
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
Résultats/Commentaires :	Au cours de l'année 2011-2012, le Commissaire aux plaintes n'a reçu aucune plainte de la part des personnes assurées, tant pour l'accessibilité des lieux et aux documents de la Régie que pour les services dispensés aux personnes handicapées.
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
Résultats/Commentaires :	Les nouvelles mesures ont été mises en place en juin 2011. Le personnel de la Régie a reçu les nouvelles directives le 22 juin 2011 et le réseau des CLSC a, quant à lui, reçu ces mêmes directives le 15 juin 2011.

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
Résultats/Commentaires :	<p>Des travaux visant à faciliter l'utilisation des cabines de toilettes par les personnes handicapées ont été réalisés.</p> <p>Le temps d'ouverture des portes des ascenseurs a été augmenté afin d'en faciliter l'accès aux personnes handicapées.</p> <p>L'entrée principale de l'édifice situé au 1125, Grande Allée Ouest, est désormais munie d'un bouton d'ouverture de porte sans contact.</p>

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
Résultats/Commentaires :	La Société immobilière du Québec devant assurer le suivi du respect des exigences en cette matière confirme à la Régie que les travaux requis ont été complétés par le propriétaire aux édifices situés au 1122, 1126 et 1134, Grande Allée Ouest.

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 <i>Acquisition de biens et de services de la Régie</i>
Échéancier :	31 mars 2012
Indicateur de résultats :	Adoption et diffusion de la politique révisée
Résultats/Commentaires :	<p>Le critère d'accessibilité n'a pas été inclus dans la politique administrative <i>Acquisition de biens et de services de la Régie</i>, car ce critère est toujours pris en compte lors d'appels d'offres en approvisionnement pour les secteurs des services aux clientèles.</p> <p>De plus, lors de l'embauche d'une personne handicapée, le Service de la gestion immobilière offre un service personnalisé en ergonomie et, s'il y a lieu, les acquisitions sont effectuées afin de répondre au besoin de la personne.</p>

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 :	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Résultats/Commentaires :	Le cadre de référence visant à favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées a été approuvé le 27 mars 2012. Il a été diffusé aux gestionnaires et déposé au Portail des gestionnaires le 30 mars 2012.

Plan d'action 2012-2013

Pour l'année 2012-2013, le plan d'action de la Régie est structuré en fonction des deux volets suivants :

- Volet 1 : les actions de la Régie relatives à sa mission
- Volet 2 : les actions de la Régie à l'égard des services à la population ou du personnel de la Régie

Volet 1 : Les actions de la Régie relatives à sa mission

Dans le cadre de sa mission, la Régie doit notamment informer la population. À cet égard, elle poursuivra ses efforts de sensibilisation auprès de son personnel quant aux réalités des personnes handicapées, par exemple en soulignant le lancement de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui aura lieu du 1^{er} au 7 juin 2012.

En 2013, la Régie entend poursuivre ses efforts pour favoriser l'intégration de personnes handicapées au sein de son organisation. Ces actions s'inscrivent en continuité avec la démarche d'amélioration *Entreprise en santé*.

Enfin, la Régie innovera cette année en procédant à une évaluation de la satisfaction des personnes handicapées sur des éléments visant leur intégration à l'intérieur de l'organisation.

Obstacle identifié : Mise à jour des connaissances sur les réalités et les besoins des personnes handicapées	
Responsable :	Direction de la gestion stratégique
Objectif :	Continuer les efforts de sensibilisation du personnel de la Régie aux réalités et aux besoins des personnes handicapées
Mesures envisagées :	<ul style="list-style-type: none">• Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées;• Rendre disponible à tout le personnel de la Régie et à la population le plan d'action 2012-2013 sur les sites Internet et intranet.
Échéancier :	<ul style="list-style-type: none">• Semaine québécoise des personnes handicapées : 1^{er} au 7 juin 2012;• Mise en ligne du Plan d'action 2012-2013 : après l'adoption du plan d'action en juin 2012.
Indicateurs de résultats :	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'activités réalisées durant la Semaine québécoise des personnes handicapées;• Mise en ligne du plan d'action.

Responsable :	Direction de la gestion stratégique
Objectif :	Évaluer la satisfaction des personnes handicapées travaillant à la Régie sur des éléments visant leur intégration à l'intérieur de l'organisation
Mesure envisagée :	Un questionnaire administré aux personnes handicapées travaillant à la Régie
Échéancier :	Mars 2013
Indicateur de résultats :	Dépôt d'un rapport aux autorités de la Régie

Volet 2 : Les actions de la Régie à l'égard des services à la population ou du personnel de la Régie

La mise en application en 2012-2013 des standards d'accessibilité du gouvernement du Québec permettra, aux personnes souffrant d'un handicap, l'accessibilité d'un site Web, d'un document téléchargeable et du multimédia sur un site Web. Ces trois standards sur l'accessibilité du Web aux personnes handicapées ont obtenu le statut de directive obligatoire du Conseil du trésor le 10 mai 2011.

Obstacle identifié : Accessibilité aux documents et aux services	
Responsable : Direction des communications	
Objectif :	Se conformer au standard d'accessibilité du gouvernement du Québec
Mesures envisagées :	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les travaux d'accessibilité du site Internet; • Mettre en place un comité de coordination de l'application du standard; • Inventorier les différents environnements ciblés par le standard et définir leur niveau de priorité; • Évaluer le niveau actuel de conformité de ces environnements. <p>À la suite de la mise en place de ces mesures, la Régie est en voie de conformité au standard d'accessibilité pour le volet Site Web. Pour les volets Documents téléchargeables et Multimédia, les échéances ciblées sont prévues pour la mise en application du standard.</p>
Échéancier :	Selon le calendrier d'entrée en vigueur du standard d'accessibilité élaboré par le Conseil du trésor
Indicateur de résultats :	Reddition de comptes des travaux réalisés et des résultats obtenus dans le <i>Rapport annuel de gestion 2012-2013</i>
Responsable : Commissaire aux plaintes des personnes assurées	
Objectif :	Identifier les situations pouvant provoquer de l'insatisfaction
Mesure envisagée :	Colliger le nombre de plaintes reçues et traitées
Échéancier :	31 mars 2013
Indicateur de résultats :	Présentation du bilan dans le plan d'action 2013-2014 aux autorités de la Régie
Responsable : Direction de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées	
Objectif :	Rendre plus accessible le bureau d'accueil de Montréal aux personnes handicapées
Mesures envisagées :	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux personnes handicapées d'accéder plus rapidement à la salle d'attente du bureau d'accueil, sans devoir patienter dans la file d'attente à l'extérieur du local; • Le gardien de sécurité invitera la personne handicapée à se diriger vers la salle d'attente, où cette dernière y attendra plus confortablement. Lorsque son tour viendra, l'agent de sécurité la redirigera vers l'accueil.
Échéancier :	31 mars 2013
Indicateurs de résultats :	<ul style="list-style-type: none"> • Implantation de la mesure identifiée; • Modification de la procédure d'accueil des agents de sécurité auprès des personnes handicapées.