



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

**2009-2010**



## **1. Mission de la Régie de l'assurance maladie du Québec**

La Régie de l'assurance maladie du Québec a pour mission d'administrer les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicaments ainsi qu'un ensemble de programmes complémentaires, dont certains touchent les personnes handicapées.

Depuis sa création, en 1969, la Régie est directement associée aux grands enjeux en matière de santé. Dans l'optique plus spécifique de ce plan d'action, soulignons qu'elle fournit aux personnes handicapées les aides techniques qui facilitent leurs activités quotidiennes.

Sur le plan de l'organisation, la Régie de l'assurance maladie du Québec se compose de sept unités :

- Présidence-direction générale et les directions qui y sont associées
- deux directions générales :
  - Direction générale du dossier santé du Québec
  - Direction générale des affaires institutionnelles
- 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 systèmes et aux technologies de l'information

Les principaux mandats de la Régie sont de :

- renseigner la population et gérer l'admissibilité aux régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicaments;
- gérer la rémunération versée aux professionnels de la santé et aux autres dispensateurs de services assurés, ainsi que les paiements et les remboursements versés, notamment, aux établissements et aux laboratoires;
- gérer les banques de données confiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et rendre accessible l'actif informationnel de la Régie à différents intervenants du secteur de la santé;
- contribuer à l'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux.

La Régie couvre 7,5 millions de personnes avec le régime d'assurance maladie, et 3,2 millions de personnes avec le régime public d'assurance médicaments. De plus, elle répond à plus de 1,5 million d'appels téléphoniques provenant de la population et rembourse le coût de certains biens et services auxquels ont droit les personnes assurées.

En ce qui concerne la rémunération des professionnels de la santé, en 2007-2008, la Régie a traité plus de 191,6 millions de demandes de paiement. Elle a également répondu à 231 012 demandes de renseignements téléphoniques provenant de professionnels de la santé, dont 147 390 pharmaciens.

## **2. Effectif de la Régie**

La Régie de l'assurance maladie du Québec compte sur la compétence d'un personnel composé de 1520 employés réguliers et occasionnels (au 1<sup>er</sup> mars 2009). De ce nombre, 23 personnes se sont déclarées handicapées, ce qui représente 1,5 % de son effectif total, soit 0,1 % de plus qu'en 2008. Les limitations qui affectent ces employés sont les suivantes : auditive, de la parole ou du langage, physique et motrice.

La majorité des employés travaille au siège de la Régie, situé au 1125, Grande Allée Ouest. Les autres employés travaillent dans l'un des trois édifices adjacents au 1125 ou dans les bureaux de Montréal, où l'on trouve 148 employés. Il est à noter que la Régie est propriétaire de l'édifice qui abrite son siège et qu'elle loue des bureaux dans les autres locaux. Il est donc plus facile de faire des modifications pour les personnes handicapées à l'édifice principal.

En ce qui concerne plus précisément les personnes handicapées, à l'exception d'une personne dans les bureaux de Montréal, elles se trouvent au siège, soit au 1125 Grande Allée Ouest.

Les emplois occupés à la Régie de l'assurance maladie du Québec sont majoritairement de nature administrative. Ainsi, une personne ayant un handicap moteur peut occuper la plupart de ceux-ci. Toutefois, certains obstacles peuvent avoir une incidence sur la qualité de vie au travail des employés ayant un handicap. À cet égard, des actions ont été prises ou seront entreprises au cours des prochaines années.

## **3. Buts du plan d'action**

Les buts du présent plan d'action de la Régie sont de déterminer les occasions d'amélioration et de réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées pour favoriser leur accès aux services. La Régie de l'assurance maladie du Québec a effectivement mis au centre de ses préoccupations la qualité des services qu'elle offre à ses usagers. Ainsi, l'obligation de réaliser ce plan d'action est une occasion pour elle de se pencher particulièrement sur un volet de la prestation de ses services, soit leur accessibilité pour les personnes handicapées, dans la perspective du respect des engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Par ailleurs, la réalisation de ce plan d'action représente aussi pour la Régie une occasion d'améliorer la qualité de vie au travail de son personnel handicapé. Soucieuse du bien-être physique et psychologique de ses employés, elle s'est déjà dotée de divers services et mesures à leur intention, comme un service de santé sur place, un programme d'aide aux employés et des services en ergonomie.

## **4. Collecte des données**

Afin de recueillir de l'information sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans l'organisation et sur les mesures mises en place à ce jour en vue de les réduire, la Régie a entrepris une démarche de consultation des divers intervenants et employés handicapés.

Ainsi, pendant la première année du plan d'action, nous avons rencontré des représentants du Service de la gestion des locaux, du propriétaire de l'immeuble de Montréal, de la Direction des communications, de la Direction des services aux personnes assurées et du Commissaire aux

plaintes des personnes assurées afin d'avoir un portrait complet de la situation. De plus, nous avons rencontré cinq employés handicapés afin de bonifier le plan d'action. Les entrevues avec les personnes handicapées visaient à nous faire connaître les obstacles spécifiques qu'elles rencontraient afin de nous permettre d'identifier les pistes d'amélioration pertinentes qui serviraient de base aux améliorations à apporter au cours des années. Ces étapes nous ont permis d'établir une base solide pour les années à venir.

Pour les derniers plans d'action, nous avons rencontré des membres du Service de la gestion des locaux et de la Direction des communications. De plus, nous avons pris en compte les commentaires des employés handicapés reçus au cours de rencontres ponctuelles.

La collecte des données est toujours effectuée par le coordonnateur du plan d'action annuel, soit M. Jean-Philippe Dumaine, conseiller en gestion des ressources humaines.

## **5. Analyse des occasions d'amélioration**

Les rencontres avec différents intervenants, gestionnaires et employés de la Régie ont permis de connaître les obstacles qui touchent nos usagers et nos employés handicapés. En effet, outre les adaptations effectuées, il a été possible de repérer des occasions d'amélioration pour les années à venir.

Une évaluation qualitative de ces occasions a permis de choisir des actions prioritaires. Cette analyse a été faite à partir des critères suivants :

- l'existence ou non de mesures correctrices possibles en fonction du type de handicap;
- l'incidence plus ou moins grande de la contrainte sur l'accessibilité aux services;
- le nombre de personnes qui peuvent être incommodées par l'obstacle;
- l'incidence de l'obstacle sur le rendement et la compétitivité de la personne handicapée;
- l'incidence de l'obstacle sur le confort de la personne handicapée;
- les coûts financiers rattachés à la mise en place de la mesure.

## **6. Choix des priorités**

Il est évident que toutes les pistes d'amélioration suggérées méritent une attention. Toutefois, il est impossible de les traiter en une seule année. L'analyse des occasions d'amélioration permet de déterminer des priorités d'action pour les années à venir. Comme ce quatrième plan d'action annuel doit être évolutif, il importe de prioriser les actions qui ont été prévues pour l'année, en tenant compte des limites sur le plan des ressources humaines et financières. À ce titre, trois mesures ont été retenues pour le plan d'action 2009-2010.

Les priorités d'action ont été établies en fonction de l'importance des obstacles auxquels doivent faire face les personnes handicapées. Le tableau 1 présente ces priorités.

La Régie est propriétaire du 1125, Grande Allée Ouest et elle loue des bureaux dans d'autres édifices où elle a des employés et rend des services. Comme la Régie, en tant que locataire, dépend des propriétaires pour la réalisation des modifications aux immeubles en location, il est difficile d'en fixer les délais et les coûts de réalisation.

## **7. État de situation des mesures retenues**

Depuis sa création, la Régie a toujours eu comme préoccupation, entre autres, de contribuer à la santé de la population en général. En cohérence avec cet objectif, au cours des dernières années, elle a adopté plusieurs mesures améliorant la qualité de vie de ses employés handicapés et la qualité du service à ses usagers handicapés.

Les tableaux présentés en annexe font état des mesures mises en place au cours des années pour lever les obstacles auxquels faisaient face les personnes handicapées. Le tableau 2 fait état des mesures pour les usagers mises en place durant les trois premières années du plan d'action, et le tableau 3, de celles instaurées avant le premier plan d'action. Toutes les mesures prévues ont été réalisées.

Il est à noter que, pour recevoir des services, il faut se présenter au siège de la Régie, situé au 1125, Grande Allée Ouest à Québec, ou dans ses locaux de Montréal, situés au 425, boulevard De Maisonneuve Ouest. Il est également possible de recevoir des services en communiquant par téléphone, appareils de télécommunication pour personnes sourdes ou courriel avec les différents services ou directions.

À nouveau cette année, l'information relative au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées a été transmise à l'ensemble des gestionnaires. À ce titre, nous avons accueilli deux stagiaires de ce programme durant la période couverte par le plan d'action 2008-2009.

Sur le plan des acquisitions, on a tenu compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées, et ce, en respectant les concepts d'accès universel.

En lien avec ses activités, la Régie a organisé une activité où les gestionnaires et les employés étaient invités à en connaître davantage sur les aides techniques, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Lors de cette rencontre, un témoignage d'une employée vivant avec un handicap a été entendu.

## **8. Processus d'approbation et diffusion**

Le moyen retenu afin de faire connaître le plan d'action 2009-2010 à nos usagers handicapés est la diffusion dans le site Internet. De plus, afin de sensibiliser plus spécialement nos employés à l'importance de réduire les obstacles pour les usagers et nos employés ayant un handicap, nous déposerons le *Plan d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées et leur permettre une meilleure accessibilité aux services* dans le site intranet, et diffuserons une publicité interne à cet égard.

Le plan d'action est approuvé par la vice-présidente à l'administration et à la gestion de l'information. Aucune plainte n'a été rapportée en lien avec la diffusion de ce dernier.

## **9. Conclusion**

Les rencontres formelles et informelles avec les employés handicapés de la Régie ont permis de connaître leur degré de satisfaction au regard de l'attention que leur accordent leur gestionnaire et les responsables des différents secteurs de soutien. Cela témoigne de la préoccupation constante de la Régie de favoriser l'intégration du personnel ayant un handicap. En effet, au fil des ans, des mesures ont été prises pour aider à surmonter les obstacles que ces personnes rencontrent. Ces mesures étaient énumérées dans les trois premiers plans d'action, qui ont été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec et diffusés dans les sites intranet et Internet de la Régie.

L'élaboration du plan d'action 2009-2010 a permis de faire le bilan des réalisations de la dernière année et d'établir un plan pour poursuivre nos actions visant à améliorer le bien-être des personnes handicapées afin de leur faciliter la vie en société. Toutes les mesures prévues dans le plan d'action 2008-2009 ont été appliquées ou seront terminées sous peu.

# ANNEXES

TABLEAU 1

ACTIONS PRIORITAIRES PLAN D'ACTION 2009-2010		
	OBSTACLES	MESURES PRÉVUES
<b>Activités à accomplir en 2009-2010</b>	Accessibilité non optimale pour les personnes à mobilité restreinte au 1125 Grande Allée Ouest.	Définir les orientations d'aménagement pour un projet de rénovation des étages qui débutera en 2010 et qui intégrera les concepts d'accès universel.
	Difficulté à consulter certains documents sur Internet.	La refonte du site Internet tiendra compte des standards relatifs à l'accessibilité adoptés par le Conseil du trésor.
	Complexité des dépliants sur les aides techniques (aides auditives, aides visuelles et appareils suppléant à une déficience physique).	Le projet de simplification des dépliants sur les aides techniques, prévu au plan d'action 2008-2009 s'est concrétisé, mais est toujours en cours. Il sera donc à prioriser cette année.

TABLEAU 2

EMPLOYÉS DE LA RÉGIE		
BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DES TROIS PREMIERS PLANS D'ACTION		
HANDICAP	OBSTACLES	MESURES
VISUEL	Absence d'indications en braille dans les ascenseurs de Montréal.	Installation de boutons avec des inscriptions en braille au bureau de Montréal. Des inscriptions en braille indiquant l'étage où l'ascenseur est arrêté ont été installées au rez-de-chaussée et au sous-sol.
	Méconnaissance, chez les employés, de toutes les ressources pour bien conseiller les usagers ayant un handicap visuel.	Diffusion d'information sur l'entente de la Régie avec l'Audiothèque à la Une de l'intranet, afin que l'ensemble des employés soit informé de son existence.
	À certains étages, impossibilité pour une personne avec handicap visuel de connaître celui où l'ascenseur est arrêté (Montréal).	L'installation d'indications en braille à tous les étages est achevée, pour que les personnes ayant un handicap visuel puissent connaître l'étage (Montréal).
MOTEUR	Boutons d'appel des ascenseurs trop hauts pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse les utiliser (Montréal).	Abaissement des boutons d'appel à l'édifice de Montréal.
	Salles de toilettes inadaptées aux personnes en fauteuil roulant (Montréal).	Aménagement de salles de toilettes sur deux étages de l'édifice de Montréal et installation d'un ouvre-porte à la porte d'entrée de ces salles.
	Accès difficile pour les personnes en fauteuil roulant (Montréal).	Installation d'une rampe adaptée et répondant aux normes.
	Pas de main courante continue à la rampe de l'escalier (Montréal).	Installation d'une main courante continue pour aider les personnes à mobilité restreinte dans l'escalier de Montréal.
	Portes inadaptées aux endroits suivants (édifice du 1125) : hall des ascenseurs, stationnement souterrain, entrées avant et arrière, entre le 1125 et les édifices voisins.	Installation d'ouvre-portes automatiques à ces endroits.
	Accès au parc du Bois-de-Coulonge impossible pour les employés en fauteuil roulant.	Réfection de l'entrée du côté du parc.
	Seulement deux salles de toilettes adaptées aux personnes en fauteuil roulant (Montréal).	À Montréal, deux autres salles de toilettes ont été adaptées pour les personnes en fauteuil roulant (aménagement et porte automatique).
	Salles de toilettes de l'édifice de Québec inadaptées aux personnes en	Les salles de toilettes ont été réaménagées sur tous les étages.

TABLEAU 2

<b>EMPLOYÉS DE LA RÉGIE</b>	
<b>BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DES TROIS PREMIERS PLANS D’ACTION</b>	
fauteuil roulant.	
Ascension difficile de la rampe au souterrain de l’édifice principal.	Ajout de mains-courantes pour faciliter les déplacements dans la rampe du souterrain.
À l’édifice du 1125, comptoirs de commande de la cafétéria inappropriés pour les personnes en fauteuil roulant.	La cafétéria du 1125 a été réaménagée. L’Institut de réadaptation en déficience physique de Québec a été contacté pour connaître les recommandations qui nous assureront de nouvelles installations intégrant une approche d’accessibilité universelle.
Manque de sensibilisation des propriétaires des édifices en location aux 1122, 1126 et 1134, Grande Allée Ouest.	À titre de sensibilisation, les propriétaires des édifices en location ont participé à une visite de nos nouvelles installations sanitaires. Cette visite leur a permis de constater les choix de conception privilégiés pour faciliter l’accès du public en général. Elle a également suscité le partage de connaissances qui pourront éventuellement être mises à profit dans leurs édifices.

Note : Dans le texte, lorsqu’il est question de Québec, il s’agit du 1125, Grande Allée Ouest et, pour Montréal, il s’agit du 425, boulevard De Maisonneuve Ouest.

**TABLEAU 3**  
(MESURES EN PLACE AVANT LA PREMIÈRE ANNÉE DU PLAN D'ACTION)

<b>USAGERS DE LA RÉGIE</b>		
<b>BILAN DES MESURES PRISES</b>		
<b>HANDICAP</b>	<b>OBSTACLES</b>	<b>MESURES</b>
<b>AUDITIF</b>	Difficulté à communiquer par téléphone pour obtenir des renseignements.	Formation de personnel pour l'utilisation d'appareils de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) et du relais Bell.
	Difficulté à comprendre les documents audiovisuels.	Traduction des documents en langage des signes québécois.
	Ignorance de l'existence d'appareils de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) à la Régie.	Inscription sur tous les documents de la Régie du numéro pour la joindre par le système ATS.
<b>VISUEL</b>	Difficulté à consulter certains documents sur Internet.	Poursuite des efforts pour augmenter le niveau d'accessibilité du site de la Régie. Actuellement, il respecte le niveau 1 des standards d'accessibilité de la WAI (Web Accessibility Initiative).
	Difficulté à savoir où se diriger à cause des limites du système d'appel dans la salle d'attente.	Prise en charge des personnes non accompagnées par les préposés ou les agents de sécurité.
<b>DU LANGAGE</b>	Difficulté à se faire comprendre.	Proposition de solutions par les préposés qui, selon la situation, demandent aux usagers : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'écrire ce qu'ils veulent dire;</li> <li>• de parler à un parent ou à un proche;</li> <li>• de communiquer par courriel.</li> </ul>

Note : Dans le texte, lorsqu'il est question de Québec, il s'agit du 1125, Grande Allée Ouest et, pour Montréal, il s'agit du 425, boulevard De Maisonneuve Ouest.

**TABLEAU 3**  
(MESURES EN PLACE AVANT LA PREMIÈRE ANNÉE DU PLAN D'ACTION) - SUITE

<b>USAGERS DE LA RÉGIE</b>		
<b>BILAN DES MESURES PRISES</b>		
<b>HANDICAP</b>	<b>OBSTACLES</b>	<b>MESURES</b>
<b>MOTEUR</b>	Déplacements inutiles par manque d'indications de l'emplacement des toilettes, des ascenseurs et des stationnements réservés (Québec).	Ajout d'indications pour les toilettes, les ascenseurs et les stationnements réservés.
	Inadaptation des bureaux des préposés pour accueillir les usagers handicapés (Québec et Montréal).	Adaptation des bureaux aux besoins des usagers handicapés (surfaces adaptées pour les personnes en fauteuil roulant et espace de déplacement augmenté).
	Inaccessibilité des toilettes pour des personnes en fauteuil roulant (Québec).	En attendant la mise aux normes des toilettes, doublement de la dimension de la cabine, inversion du sens d'ouverture de la porte et ajout d'une barre d'appui dans les toilettes des premier sous-sol, rez-de-chaussée, quatrième et huitième étages.
	Impossibilité de prendre des photos conformes au standard pour les personnes handicapées en fauteuil roulant ou de petite taille (Montréal).	Abaissement d'un des postes de photos pour répondre aux besoins.
	Manque d'espace dans les postes de prise de photos pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse s'y déplacer facilement (Montréal).	Agrandissement de l'un des postes de prise de photos.
	Difficulté à accéder aux portes principales (Québec).	1. Ajout d'ouvre-portes automatiques avec bouton poussoir : rez-de-chaussée (avant) et centre de services aux personnes assurées. 2. Aplanissement des surfaces bétonnées et asphaltées.
	Manque d'espaces de stationnement pour les personnes handicapées (Québec).	Ajout d'une place de stationnement extérieure pour en porter le nombre total à deux.

**TABLEAU 3**  
(MESURES EN PLACE AVANT LA PREMIÈRE ANNÉE DU PLAN D'ACTION) - SUITE

<b>EMPLOYÉS DE LA RÉGIE</b>		
<b>BILAN DES MESURES PRISES</b>		
HANDICAP	OBSTACLES	MESURES
AUDITIF	Difficulté de compréhension pendant des rencontres de groupe.	Obtention des services d'un interprète professionnel pour les principales rencontres organisées par la Régie.
	Impossibilité d'entendre le signal d'alarme d'urgence lorsque les employés sont à leur bureau (Québec).	Installation de lumières stroboscopiques actionnées par l'alarme d'incendie pour informer les personnes sourdes de l'urgence.
VISUEL	Difficulté à lire à l'écran d'un ordinateur : mauvaise vision.	Utilisation d'un logiciel de grossissement d'écran ou d'une loupe d'écran et modification de certaines applications pour les rendre plus faciles à consulter.
	Absence d'indications en braille dans l'ascenseur donnant accès au stationnement (Québec).	Ajout de boutons en braille.
MOTEUR	Difficulté à circuler à l'extérieur à cause de l'aménagement inadapté (Québec).	Installation de nouvelles allées extérieures de circulation en pente continue et sans obstacle.
	Difficulté à accéder aux portes principales (Québec).	1. Ajout d'ouvre-portes automatiques avec bouton poussoir : - rez-de-chaussée (avant et arrière); - second sous-sol, pour permettre aux personnes handicapées l'accès aux ascenseurs à partir des stationnements.  2. Aplanissement des surfaces bétonnées et asphaltées.
	Manque d'espaces de stationnement pour les personnes handicapées (Québec).	Ajout de places de stationnement intérieures pour porter leur nombre total à dix.
	Inaccessibilité des boutons des ascenseurs pour les personnes en fauteuil roulant, ces derniers étant trop hauts (Québec).	Abaissement des boutons.

**TABLEAU 3**  
(MESURES EN PLACE AVANT LA PREMIÈRE ANNÉE DU PLAN D'ACTION) - SUITE

<b>EMPLOYÉS DE LA RÉGIE</b>		
<b>BILAN DES MESURES PRISES</b>		
HANDICAP	OBSTACLES	MESURES
<b>MOTEUR</b> (suite)	Impossibilité de transporter des documents ou objets.	Accès à des chariots de transport.
	Augmentation de l'intensité des douleurs à certaines périodes de la journée.	Accessibilité à l'horaire variable. Offre d'une formation sur les micropauses aux employés.
	Poste non aménagé au moment de l'arrivée d'un nouvel employé (Québec et Montréal).	Adaptation du poste de travail aux besoins du nouvel employé (gestionnaire, en collaboration avec la Direction des ressources humaines et de la gestion immobilière).
	Espace insuffisant pour se déplacer avec un fauteuil roulant à la cafétéria (Québec).	Amélioration de la disposition des tables et des chaises de manière à faciliter les déplacements en fauteuil roulant.
	Accès aux toilettes impossible pour des personnes en fauteuil roulant (Québec).	En attendant la mise aux normes des toilettes, modifications apportées pour faciliter l'accès : dimension doublée, barre d'appui, porte de la toilette ouvrant vers l'extérieur de la cabine. Ces modifications ont été faites aux étages suivants : premier sous-sol, rez-de-chaussée, quatrième et huitième étages.
	Directives uniformes pour le personnel en cas de grève qui ne tiennent pas compte des limitations des employés (Québec).	Adaptation du plan ministériel en cas de grève.
<b>AUTRES</b> <b>MESURES</b>	Politique d'acquisition des biens et services ne tenant pas compte des personnes handicapées.	Modification de la politique d'acquisitions. Il faut désormais qu'une évaluation des risques pour la santé de la personne soit faite.
	Absence de mesures visant le développement de l'employabilité des personnes handicapées.	Participation au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, et embauche de stagiaires à la suite de ce programme.