



PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL 2021-2022

RÉGIE DE L'ASSURANCE
MALADIE DU QUÉBEC

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

Régie de l'assurance maladie du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN : 978-2-550-89418-6 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays

© Gouvernement du Québec – 2021

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	1
ENJEU 1 – DES SERVICES SIMPLES ET ACCESSIBLES	2
Orientation 1 – Prioriser l'expérience client	2
Objectif 1.1 – Simplifier nos services	2
Objectif 1.2 – Accroître l'autonomie des clientèles	3
ENJEU 2 – DE LA VALEUR AJOUTÉE POUR LA SOCIÉTÉ	4
Orientation 2 – Renforcer la culture de performance	4
Objectif 2.1 – S'assurer de la conformité de la facturation des professionnels de la santé	4
Objectif 2.2 – Générer des économies par le développement de partenariats	4
Orientation 3 – Valoriser l'information	5
Objectif 3.1 – Rendre disponibles au citoyen ses informations de santé	5
ENJEU 3 – UNE MAIN-D'ŒUVRE ENGAGÉE	6
Orientation 4 – Faire vivre une expérience employé distinctive	6
Objectif 4.1 – Mobiliser les talents	6

AVANT-PROPOS

Le plan d'action organisationnel (PAO) de la Régie de l'assurance maladie du Québec vient préciser les actions que l'organisation souhaite mener au cours de l'année afin de répondre aux objectifs de la Planification stratégique 2020-2023. Le PAO donne un sens commun et indique la direction que prendra la Régie pour soutenir sa transformation et réaliser sa vision.

ENJEU 1- DES SERVICES SIMPLES ET ACCESSIBLES

Orientation 1 – Prioriser l'expérience client

Objectif 1.1 – Simplifier nos services

La simplification des services repose principalement sur la Voix du client. Elle nécessite de connaître et comprendre l'expérience vécue par les clientèles de la Régie, de reconnaître les éléments ayant de la valeur pour elles et d'entreprendre des actions pour répondre à leurs attentes. Les actions peuvent notamment toucher à la réduction des efforts pour le citoyen et les professionnels de la santé, la diminution des délais et l'amélioration de l'accessibilité, ou encore l'amélioration de la qualité des communications pour réduire la complexité de nos programmes et services.

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022
1 Taux de satisfaction des citoyens à l'égard de la prestation de services en assurance maladie	85 %
2. Taux de satisfaction des citoyens à l'égard de la prestation de services en assurance médicament	80 %
3 Taux de satisfaction des professionnels de la santé à l'égard des communications de la Régie	80 %

ACTIONS 2021-2022

- 1- Améliorer les services destinés aux citoyens en réduisant leur niveau d'effort
- 2- Faire évoluer l'offre de services du Centre de relations clientèle pour améliorer la prestation de services
- 3- Optimiser les communications transmises aux intervenants de la santé pour améliorer la qualité perçue de l'information et la satisfaction
- 4- Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques pour les professionnels de la santé
- 5- Impliquer les professionnels de la santé dans les travaux d'optimisation pour développer un site web qui répondra à leurs attentes

L'AUTONOMIE PASSE NOTAMMENT PAR LA MODERNISATION DE NOS FAÇONS DE FAIRE AINSI QUE PAR LA BONIFICATION DE NOTRE OFFRE NUMÉRIQUE ET SON ADAPTATION AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE.



Objectif 1.2 – Accroître l'autonomie des clientèles

L'autonomie passe notamment par la modernisation de nos façons de faire ainsi que par la bonification de notre offre numérique et son adaptation aux besoins de la clientèle. Toute clientèle présentant un potentiel d'autonomie devrait pouvoir choisir le mode de prestation correspondant le mieux à ses attentes. Selon l'enquête NETendance 2020 Services gouvernementaux en ligne réalisée par l'Académie des transformations numériques, 73 % des adultes québécois ont utilisé Internet pour interagir avec le gouvernement du Québec au cours de l'année 2020. Il s'agit d'une croissance de 19 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, alors qu'ils étaient 54 % à en faire usage. La Régie souhaite donc continuer à développer de nouveaux services en mode numérique, mais également améliorer les services qu'elle offre déjà en ligne pour en augmenter le taux d'utilisation.

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022
4 Taux d'utilisation des services en ligne par les citoyens en ce qui a trait à l'assurance maladie et l'assurance médicaments <i>Mesure de départ : 17,2 % (31 janvier 2020)</i>	30 %
5 Taux d'utilisation du Portail des professionnels de la santé <i>Mesure de départ : 57 % (31 mars 2019)</i>	63 %

ACTIONS 2021-2022

- 6- Accroître les échanges numériques avec les citoyens en misant sur le développement de l'offre numérique de la Régie par le biais de Carnet Santé Québec
- 7- Accroître le développement des services numériques offerts aux professionnels de la santé
- 8- Mesurer en continu l'expérience client avec les services numériques et diffuser la connaissance client au sein de l'organisation

ENJEU 2 – DE LA VALEUR AJOUTÉE POUR LA SOCIÉTÉ

Orientation 2 – Renforcer la culture de performance

Objectif 2.1 – S’assurer de la conformité de la facturation des professionnels de la santé

La Régie mise sur différentes mesures afin d’éviter les remboursements dus à l’incompréhension ou à des applications involontaires des ententes de rémunération. C’est ainsi qu’à partir de l’échantillon de la rémunération jugée d’abord à risque, l’indicateur mesure la proportion ne constituant finalement pas un risque confirmé.

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022
6 Taux de conformité de la rémunération médicale considérée à risque <i>Mesure de départ : 72 % (31 décembre 2019)</i>	85 %

ACTIONS 2021-2022

- 9- Développer et mettre en place de nouvelles mesures de contrôles pour les professionnels de la santé

Objectif 2.2 – Générer des économies par le développement de partenariats

La Régie entend miser notamment sur des partenariats afin d’engendrer des économies, par la mise en commun d’outils technologiques, le partage de ressources et son implication au sein de projets à portée gouvernementale. Le développement de partenariats pourrait également permettre de diminuer le nombre de démarches à réaliser par les citoyens et professionnels de la santé, grâce à la systématisation de certaines démarches soutenues par la création d’ententes inter ou intra gouvernementales ou encore de partenariats publics-privés.

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022
7 Taux d’augmentation des économies engendrées par des initiatives de partenariats	2 %

ACTIONS 2021-2022

- 10- Développer des partenariats afin de partager des ressources, des services et des bonnes pratiques



Orientation 3 – Valoriser l’information

Objectif 3.1 – Rendre disponibles au citoyen ses informations de santé

Le développement de nouvelles technologies et l’appropriation par la population des technologies de l’information favorisent une plus grande prise en charge par les individus de leur état de santé.

Carnet santé Québec répond à l’objectif de rendre accessibles aux citoyens différentes informations de santé. La valorisation des informations du Carnet de santé pourrait également permettre au citoyen de se voir offrir des services ayant plus de valeur pour lui, d’effectuer des démarches plus complètes, de bout en bout, et d’obtenir des informations plus personnalisées.

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022
8 Nombre de citoyens inscrits à Carnet santé Québec <i>Mesure de départ : 507 971 (8 décembre 2019)</i>	900 000

ACTIONS 2021-2022

- 11- Améliorer l’expérience client du Carnet santé Québec en offrant davantage d’informations axées sur les attentes et la création de valeur pour les citoyens

ENJEU 3 – UNE MAIN-D'ŒUVRE ENGAGÉE

Orientation 4 – Faire vivre une expérience employé distinctive

Objectif 4.1 – Mobiliser les talents

La Régie souhaite se distinguer comme employeur en proposant une expérience employé qui permet d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser ses ressources par le développement de leur plein potentiel. La mobilisation touche différentes facettes : le sentiment de reconnaissance ressenti par l'employé, le développement des compétences, la clarté des rôles et responsabilités, et le climat de travail.

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022
9 Indice de mobilisation du personnel <i>Mesure de départ : 7,4 (31 janvier 2020)</i>	7,5

ACTIONS 2021-2022

12- Valoriser et développer les talents afin d'améliorer l'expérience employé



TRAVAILLER À LA RAMQ, C'EST CONTRIBUER À UNE MISSION
INSPIRANTE AU CŒUR DE LA SANTÉ DES QUÉBÉCOIS.

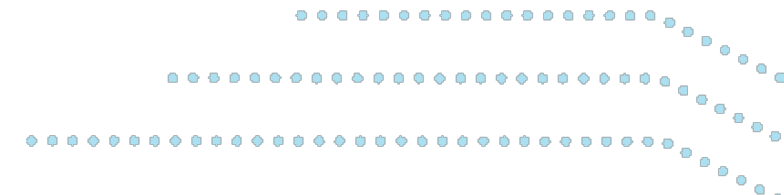
C'EST PROPOSER DES IDÉES NOUVELLES ET OSER, EN ÉQUIPE,
VOIR LES CHOSES AUTREMENT POUR TOUJOURS MIEUX
SERVIR LE CITOYEN.







Plan d'action organisationnel 2021-2022



Enjeu 1 - Des services simples et accessibles

Orientation 1 Prioriser l'expérience client

Objectif 1.1 Simplifier nos services

Voix du client • Amélioration de la satisfaction • Réduction de l'effort • Diminution des délais • Amélioration de l'accessibilité • Amélioration de la qualité des communications

Actions 2021-2022

1. Améliorer les services destinés aux citoyens en réduisant leur niveau d'effort
2. Faire évoluer l'offre de services du Centre de relations clientèle pour améliorer la prestation de services aux citoyens
3. Optimiser les communications transmises aux intervenants de la santé pour améliorer la qualité perçue de l'information et la satisfaction
4. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques pour les professionnels de la santé
5. Impliquer les professionnels de la santé dans les travaux d'optimisation pour développer un site web qui répondra à leurs attentes

Objectif 1.2 Accroître l'autonomie des clientèles

Virage numérique • Mesure en continue • Choix du mode préférentiel • Services en ligne • Expérience utilisateur • Augmentation des taux d'utilisation

Actions 2021-2022

6. Accroître les échanges numériques avec les citoyens en misant sur le développement de l'offre numérique de la Régie par le biais de Carnet Santé Québec
7. Accroître le développement des services numériques offerts aux professionnels de la santé
8. Mesurer en continu l'expérience client dans les services numériques et diffuser la connaissance client au sein de l'organisation

Enjeu 2 - De la valeur ajoutée pour la société

Orientation 2 Renforcer la culture de performance

Objectif 2.1 S'assurer de la conformité de la facturation des professionnels de la santé

Gestion de risques • Contrôles systémiques • Meilleure conformité • Évolution des processus • Meilleure efficacité

Action 2021-2022

9. Développer et mettre en place de nouvelles mesures de contrôles pour les professionnels de la santé

Objectif 2.2 Générer des économies par le développement de partenariats

Mise en commun du savoir-faire • Création d'ententes • Efforts à portée gouvernementale • Systématisation des façons de faire

Action 2021-2022

10. Développer des partenariats afin de partager des ressources, des services et des bonnes pratiques

Orientation 3 Valoriser l'information

Objectif 3.1 Rendre disponible aux citoyens ses informations de santé

Augmentation de l'accessibilité • Des démarches de bout en bout • Augmentation du nombre de personnes inscrites au Carnet Santé • Évolution de l'offre de service

Action 2021-2022

11. Améliorer l'expérience client du Carnet santé Québec en offrant davantage d'informations axées sur les attentes et la création de valeur pour les citoyens

Enjeu 3 - Une main d'œuvre engagée

Orientation 4 Faire vivre une expérience employé distinctive

Objectif 4.1 Mobiliser les talents

Valorisation des efforts • Reconnaissance des employés • Qualité de vie au travail • Développement des compétences • Augmentation du taux de mobilisation

Action 2021-2022

12. Valoriser et développer les talents afin d'améliorer l'expérience employé



Détail des actions et des moyens 2021-2022

1. Améliorer les services destinés aux citoyens en réduisant leur niveau d'effort

- Améliorer le parcours client lors du renouvellement de la CAM après une année de présence au Québec
- Amorcer l'accès aux données unifiées et complètes du citoyen dans le but d'avoir une vue à 360 ° pour les préposés (mise en œuvre de la fonction organisationnelle « gestion de la relation client » de la vision d'affaires de la VPSPA pour la prestation de services aux citoyens)
- Régulariser des dossiers en assurance médicaments par le biais d'une entente d'échange de renseignements avec une compagnie d'assurance privée

2. Faire évoluer l'offre de services du Centre de relations clientèle pour améliorer la prestation de services aux citoyens

- Simplifier l'authentification du citoyen lors d'un appel par la mise en place d'un processus automatisé
- Mettre en place des allègements et des modalités administratives de prestation de services
- Transformer les modes de formation des employés (centre d'appels et bureaux d'accueil)

3. Optimiser les communications transmises aux intervenants de la santé pour améliorer la qualité perçue de l'information et la satisfaction

- Revoir et optimiser le processus de validation et d'envoi des infolettres relatives aux ententes de facturation
- Réviser les lettres de correspondances transmises aux professionnels de la santé
- Mettre en place un programme d'assurance qualité pour la prestation de services par courriels
- Mesurer en continu la satisfaction quant à la prestation de services par courriel et à la qualité de l'information (intelligibilité, accessibilité, utilité)

4. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques pour les professionnels de la santé

- Poursuivre l'application du programme d'assurance qualité des appels (analyse d'appels minimum 4 fois par année par employé ou plus au besoin)
- Simplifier les démarches des professionnels en éliminant les étapes sans valeur ajoutée (poursuivre l'optimisation et l'analyse des parcours client)

5. Impliquer les professionnels de la santé dans les travaux d'optimisation pour développer un site web qui répondra à leurs attentes

- Mettre en place un comité d'utilisateurs pour tenir des ateliers de co création, réaliser des entrevues et des tests utilisateurs
- Optimiser les parcours client du site web afin d'éliminer des étapes sans valeur ajoutée pour les professionnels
- Réaliser des groupes de discussions avec de nouveaux médecins afin d'optimiser l'information du site web des professionnels pour cette clientèle, avec la collaboration des fédérations
- Poursuivre la révision des rubriques du site Web
- Mettre en œuvre la phase de réalisation des travaux d'amélioration du Portail des professionnels (sous réserve d'approbation)

6. Accroître les échanges numériques avec les citoyens en misant sur le développement de l'offre numérique de la Régie par le biais de Carnet Santé Québec

- Intégrer un service numérique supplémentaire à Carnet (lunettes : programme Mieux voir pour réussir)
- Mise en ligne de nouvelles fonctionnalités (VPSPA-56 : Communications électroniques sécurisées - sous réserve d'approbation ainsi que le dépôt direct)
- Élargir l'accès aux demandes de remboursement en ligne pour les citoyens : amorce du projet RAMQ-16 – Service unifié de remboursement (sous réserve d'approbation)
- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de marketing social pour soutenir la transformation numérique et l'utilisation des services en ligne

7. Accroître le développement des services numériques offerts aux professionnels de la santé

- Cesser l'utilisation du télécopieur dans le service PME (patient médicament d'exception)
- Débuter la mise en œuvre du plan d'action pour limiter l'utilisation du télécopieur
- Améliorer la messagerie sécurisée aux professionnels afin d'élargir son utilisation
- Transmettre les états de compte en format numérique pour les pharmaciens et dispensateurs d'aides techniques (via la messagerie électronique)
- Fournir les états de compte électroniques sur le Portail des professionnels de la santé

8. Mesurer en continu l'expérience client dans les services numériques et diffuser la connaissance client au sein de l'organisation

- Mesurer en continu tous les nouveaux services en ligne offerts aux clientèles, afin de générer plus de données de rétroaction
- Mettre en place la mesure en continu de l'expérience client dans les services en ligne existant (assurance maladie et assurance médicament)
- Mettre en place une stratégie de connaissance clientèle afin d'alimenter le tableau de bord de l'expérience client (ajout des données)
- Livrer le tableau de bord de l'expérience client pour permettre à l'organisation une prise de décision éclairée

9. Développer et mettre en place de nouvelles mesures de contrôles pour les professionnels de la santé

- Poursuivre l'introduction de nouvelles mesures de contrôles automatisées par la mise en place de règles d'affaires
- Choisir des mesures de contrôles systémiques dans les plans de traitements (réalisées à la suite d'analyses de risques)
- Développer et mettre en place un indice de modification des pratiques de facturation des professionnels de la santé qui permettra de mesurer l'amélioration de la conformité suite aux activités de sensibilisation et aux contrôles réalisés et, par la suite, de choisir les mécanismes de contrôle donnant les meilleurs résultats

10. Développer des partenariats afin de partager des ressources, des services et des bonnes pratiques

- Identifier les secteurs ou champs d'expertise pour lesquels un partage d'outils et de ressources constitueraient un atout pour l'organisation
- Sensibiliser le Centre d'expertise des grands organismes sur cette action en vue d'identifier des alliés potentiels
- Établir des partenariats afin de soutenir l'organisation dans le développement de ses connaissances, de ses compétences et de son expertise par le partage d'outils et de ressources (échanges de bonnes pratiques, partage de l'expertise et mise en commun d'outils entre ministères et organismes, etc.)
- Estimation sommaire des coûts d'un produit issu d'un partenariat (incluant son intégration dans le contexte RAMQ)

11. Améliorer l'expérience client du Carnet santé Québec en offrant davantage d'informations axées sur les attentes et la création de valeur pour les citoyens

- Simplifier la première inscription à Carnet (RAMQ-26 : Données de contact - sous réserve d'approbation)
- Mesurer en continu l'expérience utilisateur avec Carnet santé et impliquer les utilisateurs dans le développement des nouvelles fonctionnalités et des nouveaux services numériques (citoyens ou tiers)

12. Valoriser et développer les talents afin d'améliorer l'expérience employé

- Choisir et planifier les mesures prioritaires à entreprendre en vue de développer et de fidéliser les talents
- Mettre en place une démarche de mentorat visant à développer et mobiliser le personnel
- Outiller l'organisation dans la mise en place de pratiques favorisant la valorisation des efforts afin de faire vivre une expérience employé distinctive
- Proposer à l'ensemble du personnel des pratiques et des outils favorisant la reconnaissance des efforts
- Soutenir les gestionnaires dans le cadre de la mise en place d'une organisation du travail en mode hybride (présentiel et télétravail) pour faire vivre une expérience employé positive au personnel