

BILAN ANNUEL 2024-2025

Plan d'action à l'égard des
personnes handicapées 2024-2027

Mise à jour 2025-2026



Cette publication a été réalisée par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Une version accessible de ce document est en ligne au **ramq.gouv.qc.ca**.

Régie de l'assurance maladie du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

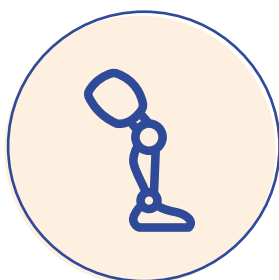
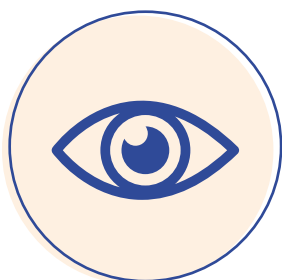
ISBN : 978-2-550-76730-5 (version électronique PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2025

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
BILAN DES RÉALISATIONS 2024-2025: EN BREF	6
Actions liées aux services offerts à la population	6
Actions liées au milieu de travail et au personnel de la Régie	6
BILAN DES RÉALISATIONS 2024-2025	7
Actions liées aux services offerts à la population	7
Axe 1 : Simplification des services offerts par la Régie aux personnes handicapées	7
Axe 2 : Accessibilité Web des services offerts	10
Axe 3 : Communications avec la clientèle	12
Actions liées au milieu de travail et au personnel de la Régie	13
Axe 4 : Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations	13
Axe 5 : Accueil, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées	14
Axe 6 : Sensibilisation, formation et promotion	17
Autres actions réalisées « hors plan »	18
Reddition de comptes gouvernementale	19
Initiatives en matière d'approvisionnement accessible	19
Adoption et diffusion du bilan des réalisations 2024-2025 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027 et de la mise à jour 2025-2026	20
PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ 2025-2026	21
Actions liées aux services offerts à la population	21
Actions liées au milieu de travail et au personnel de la Régie	21
Autres actions à réaliser « hors plan »	22



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 les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation, depuis 2005, de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce dernier 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. Le plan d'action de la Régie de l'assurance maladie du Québec s'étend sur une période de trois ans, soit du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2027.

Ce document présente le bilan global des activités réalisées dans le cadre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027 au 31 mars 2025. Voici les faits saillants de cette première année de mise en œuvre du plan :



Poursuite des travaux de simplification des services offerts par la Régie aux personnes handicapées dans le cadre du Programme d'aide pour l'achat de vêtements de compression pour le lymphœdème et celui pour les appareils suppléant à une déficience physique;



Poursuite des travaux avec l'OPHQ afin de simplifier les démarches d'accès aux programmes pour les personnes handicapées et leur famille;



Audit d'accessibilité réalisé pour le nouveau service en ligne Demande anticipée d'aide médicale à mourir, de même que pour le site Web volet « citoyens » et volet « professionnels »;



Révision des lettres de refus pour les programmes d'aides techniques terminée afin d'améliorer la compréhension des communications relatives aux programmes et aux critères d'admissibilité;



Parcours des lieux de travail réalisé avec deux personnes handicapées afin d'identifier les obstacles présents;



Démarches effectuées auprès d'organismes représentant les personnes handicapées afin d'explorer des pistes de collaboration possibles pour promouvoir les emplois de la Régie auprès de leur clientèle;



Participation de 7 % du personnel handicapé à la démarche de l'expérience employé de la Régie.

L'état de réalisation des actions est indiqué et les résultats atteints sont décrits dans les tableaux qui suivent. Le bilan inclut également la reddition de comptes gouvernementale quant aux plaintes traitées qui concernent l'accès aux documents et aux services offerts au public, de même que les initiatives en matière d'approvisionnement accessible.

ÉTAT DE RÉALISATION	SIGLES
Réalisé (R) : L'action a été réalisée.	DAAMM : Demande anticipée d'aide médicale à mourir
Progresse bien (PB) : Les travaux sont en cours, et l'échéance indiquée devrait être respectée.	DCOM : Direction des communications
À surveiller (AS) : Des difficultés sont rencontrées dans la réalisation de l'action ou le respect de l'échéance prévue.	OPHQ : Office des personnes handicapées du Québec
Non amorcé (NA) : Les travaux visant la réalisation de l'action n'ont pas encore été amorcés.	PMS : Programmes mesures et services
Sans objet (S. O.)	ROSEPH : Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées
	SGA : Secrétariat général adjoint
	VPASI : Vice-présidence à l'administration et au soutien à l'innovation (secteur incluant les ressources humaines, les ressources matérielles et le Service aux occupants).
	VPSPA : Vice-présidence aux services aux personnes assurées
	VPTI : Vice-présidence aux technologies de l'information

BILAN DES RÉALISATIONS 2024-2025: 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	État
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	AS
	2. Réviser le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique	AS
	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	PB

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	État
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	R
	5. Apporter les correctifs à la suite des audits effectués	R
Offrir une meilleure expérience utilisateur	6. Transformer les formulaires PDF existants pour certaines clientèles en formulaires Web accessibles	PB
	7. Intégrer aux normes de développement de la Régie une étape d'analyse de l'accessibilité	NA

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

Objectif	Action	État
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	R

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

Objectif	Actions	État
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	R
	10. Procéder aux corrections et aux améliorations, si elles sont nécessaires à la suite de l'analyse	R

Axe 3 : Communications avec la clientèle

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

Objectif	Action	État
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	R

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	État
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	R
	13. Apporter au besoin les correctifs nécessaires après la réalisation du parcours	R
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	R
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)	R

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

Obstacle : Intégration des personnes handicapées au sein du personnel

Objectifs	Actions	État
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	R
	17. Encourager la participation du personnel handicapé à la démarche de l'expérience employé	R
	18. Sensibiliser le personnel à l'importance de l'autodéclaration volontaire par l'entremise du formulaire d'accès à l'égalité en emploi	R
	19. Bonifier l'information au sujet des ressources disponibles pour les gestionnaires au regard de l'accueil et de l'intégration du personnel handicapé	PB
	20. Analyser les priorités organisationnelles liées au renforcement des pratiques d'accueil et d'intégration en tenant compte de la réalité des personnes handicapées	NA
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	S. O.

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	État
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	R
	23. Diffuser dans l'intranet un rappel concernant le guide de styles Web, incluant des consignes sur l'accessibilité Web	R
	24. Concevoir une formation spécifique aux développeurs sur l'accessibilité Web	AS
	25. Former les développeurs Web sur l'accessibilité Web	NA

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

Objectif	Action	État
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	R

BILAN DES RÉALISATIONS 2024-2025

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 : Simplifier les démarches pour la clientèle des personnes handicapées

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
1. Réviser le Programme d'aide pour l'achat de vêtements de compression pour le lymphœdème	31 mars 2025 Échéancier révisé : automne 2025	Mise en ligne d'un formulaire Web permettant à la clientèle ne passant pas par un dispensateur autorisé de transmettre une demande de façon numérique ¹	Dans le cadre des travaux, le livrable prioritaire identifié était la mise en ligne d'un formulaire Web pour permettre à la clientèle ne transigeant pas par un dispensateur autorisé de transmettre ses demandes de façon numérique. La livraison a toutefois dû être retardée au bénéfice de tests utilisateurs. Actions réalisées : - Analyse des écarts : sondages, plaintes, demandes de révision, entrevues avec des employés, etc. - Identification, à la lumière des informations colligées et de l'analyse des écarts, de différentes pistes d'amélioration du programme, dont le déploiement d'un formulaire numérique et le retrait de l'exigence en lien avec l'ordonnance médicale. - Réalisation de tests utilisateurs en lien avec le formulaire. Action en cours : Ajustements à apporter au formulaire Web, à la lumière des résultats des tests utilisateurs, et début des travaux requis pour une livraison à l'automne 2025.	AS

1. Cet indicateur remplace celui qui figurait au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027 (dépôt d'un avis présentant les pistes d'amélioration visant à simplifier les démarches de la clientèle) afin de se conformer aux travaux réalisés par la Régie dans le Plan d'action organisationnel 2025-2026.



Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
2. Réviser le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique	31 mars 2025 Échéancier révisé : 30 juin 2025	• 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	Dans le cadre des travaux, le livrable prioritaire identifié était le dépôt d'un avis aux autorités ministérielles incluant des pistes d'amélioration pour la révision du programme. Il est prévu que l'avis sera envoyé au ministère de la Santé et des Services sociaux en juin. Actions réalisées : • Analyse des écarts : sondages, plaintes, demandes de révision, entrevues avec des employés, analyse économique, etc. • Identification de différentes pistes d'amélioration du programme à la lumière des informations colligées et de l'analyse des écarts.	AS



Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
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	- Entente de collaboration conclue entre la Régie et l'OPHQ - Suivi des travaux	La Régie contribue proactivement aux différents chantiers initiés par l'OPHQ. Elle participe aux diverses instances de gouvernance et aux comités de travail qui en découlent. 1. Simplification des démarches d'accès aux programmes mesures et services (PMS) destinés aux personnes handicapées (projet porté par l'OPHQ) 1.1 Regrouper l'information sur les PMS, tant sur le Web que par d'autres moyens de communication – terminé 1.2 Réduire le nombre de démarches pour accéder aux PMS par le biais d'une solution numérique 1.2.1 Passerelles (ponts administratifs) entre les PMS – terminé 1.2.2 Guichet d'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et personnes proches aidantes – Solution numérique – en cours 1.2.3 Encadrement des frais assumés par les personnes handicapées pour obtenir des évaluations des professionnels de la santé du secteur public – non débuté 2. Programme d'amélioration de la réponse gouvernementale aux besoins essentiels des personnes handicapées (porté par l'OPHQ) 2.1 Optimiser l'administration des programmes d'aides techniques et de fournitures médicales en les regroupant sous la responsabilité de la Régie – en cours 2.2 Identifier les meilleures pratiques et autres solutions à mettre en œuvre pour optimiser l'accès aux professionnelles et professionnels du réseau de la santé et des services sociaux responsables de l'évaluation des besoins des personnes handicapées – en cours	PB

Axe 2 : Accessibilité Web des services offerts

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

Objectif : 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

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
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	Demande anticipée d'aide médicale à mourir (DAAMM) : audit complet des livraisons 1 et 2 de ce nouveau service en ligne. Site Web, volet « citoyens » : - Audit des pages selon les nouveaux critères d'accessibilité du SGQRI 008 3.0, en vigueur depuis avril 2024 - Conseils en accessibilité relatifs aux nouveaux développements et à la modification de fonctionnalités existantes (messages d'erreur, liste déroulante combinée, case à cocher imbriquée, nouveaux formulaires Web) Site Web, volet « professionnels » : - Audit des pages selon les nouveaux critères d'accessibilité du SGQRI 008 3.0. - Audit des nouvelles fonctionnalités mises en ligne : - Nouveau bouton de connexion aux services en ligne - Page d'accueil modifiée - Répertoire des formulaires PDF - Manuels et guides liés aux ententes	R
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)	DAAMM : correctifs apportés pour les obstacles à l'accessibilité relevés lors des audits des livraisons 1 et 2 du nouveau service en ligne. RVSQ, volets « citoyens » et « professionnels » : correction complète des obstacles à l'accessibilité relevés lors de l'audit effectué en 2023. Site Web, volets « citoyens » et « professionnels » : prise en compte des conseils d'accessibilité fournis et correction des obstacles à l'accessibilité relevés lors de tous les audits.	R

Objectif : Offrir une meilleure expérience utilisateur

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
6. Transformer les formulaires PDF existants pour certaines clientèles en formulaires Web accessibles	31 mars 2027	Nombre visé : 2	Liste de formulaires PDF transformés en formulaires accessibles Web (pour toutes clientèles) : • Demande de révision – VPSPA (mise en ligne en novembre 2024) • Demande de remboursement de services reçus hors Québec (sera mis en ligne le 10 juin 2025)	PB
7. Intégrer aux normes de développement de la Régie une étape d'analyse de l'accessibilité	31 mars 2026	Processus révisé	Travaux à venir	NA

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

Objectif : Diffuser l'information dans un format facilitant l'accessibilité des contenus aux utilisateurs du Web

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
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	3 documents accessibles : • Rapport annuel de gestion 2023-2024 • Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027 • Bilan 2023-2024 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2024	R



Obstacle : Difficulté à trouver les informations sur le site Web de la Régie ou incompréhension des éléments trouvés
Objectif : Améliorer l'expérience client lors de la navigation sur le site Web de la Régie, volet « citoyens »

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
9. Analyser les commentaires recueillis par l'outil de rétroaction inclus sur les pages du site Web	Annuellement	100 % des commentaires analysés	100 % des commentaires analysés en 2024-2025 pour le volet « citoyens »	R
10. Procéder aux corrections et aux améliorations, si elles sont nécessaires à la suite de l'analyse	Annuellement	Correctifs apportés pour les principaux obstacles	• Amélioration du contenu destiné aux 65 ans ou plus en lien avec l'inscription ou la réinscription à l'assurance médicaments • Amélioration du contenu de la page sur le Programme d'aides auditives • Création d'une page expliquant la distinction entre l'assurance maladie et l'assurance médicaments • Création d'une page promotionnelle pour accompagner les étudiantes et étudiants étrangers lors de leur inscription à l'assurance maladie	R

Axe 3 : Communications avec la clientèle

Obstacle : Complexité des communications écrites transmises à la clientèle des aides techniques
Objectif : Améliorer la compréhension des communications relatives aux programmes et aux critères d'admissibilité

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2025	État
11. Simplifier les lettres de refus pour les programmes d'aides techniques	31 mars 2025	100 % des documents visés	Le processus de révision et de mise en production est terminé. Les lettres de refus pour les aides techniques ont été révisées en totalité.	R

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

Objectif : Éliminer les obstacles physiques dans les lieux de travail pour les personnes handicapées

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
12. Réaliser un parcours des lieux de travail avec une personne handicapée afin d'identifier les obstacles présents ²	Annuellement	Parcours réalisé	La réalisation du parcours a permis de préciser les besoins d'adaptation de l'environnement pour les personnes à mobilité réduite.	R
13. Apporter au besoin les correctifs nécessaires après la réalisation du parcours	Annuellement	Correctifs apportés	À la suite du parcours, des améliorations ciblées ont été apportées à certains emplacements afin d'en améliorer l'accessibilité. Parmi celles-ci figurent l'installation de barres de soutien dans les douches ainsi que le remplacement de distributeurs de papier manuels par des modèles automatiques.	R

Objectif : Offrir un environnement de travail accessible

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2025	État
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	Cette démarche, menée en continu avec la collaboration de l'ergonome, répond aux besoins exprimés par les personnes en situation de handicap. L'accessibilité des espaces de travail est systématiquement prise en compte dans tout processus de réaménagement.	R

Objectif : Assurer l'accessibilité de la console de contrôle dans les nouvelles salles Teams

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2025	État
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	Toutes les salles de Québec et de Montréal équipées de la nouvelle technologie Teams disposent désormais d'une console de table accessible aux personnes handicapées. Seule la salle polyvalente de Québec ne répond pas à ce nouvel aménagement en raison de sa configuration particulière. Toutefois, un soutien technique peut être offert sur demande pour répondre à certains besoins spécifiques.	R

2. 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 (ex. : moteur, visuel, auditif).

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

Obstacle : Intégration des personnes handicapées au sein du personnel

Objectif : Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'effectif régulier et occasionnel de la Régie (cible gouvernementale de 2,4 %)

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
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	11 mars 2025 : Rencontre d'exploration avec La Croisée pour établir un partenariat (partage des affichages et promotion des emplois et des événements de recrutement de la Régie). Échange sur les profils présents au sein de sa clientèle et les types d'emplois offerts à la Régie afin d'aligner les actions et d'optimiser le recrutement de personnes handicapées. 25 mars 2025 : Rencontre avec le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) afin de découvrir ses programmes d'inclusion (DuoEmploi, Mentor Habilitéés), les services de sensibilisation destinés aux employeurs ainsi que les ressources disponibles (webinaires, accompagnement, formations et documentation). Cette rencontre a également permis de cibler des possibilités de collaboration pour 2025.	R



Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
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	La participation du personnel vivant avec différentes réalités au Laboratoire employé est encouragée en continu par le biais de la section intranet lui étant consacrée. Le personnel « vivant une situation de handicap » est mentionné comme un exemple de réalité pour laquelle la participation peut être riche et précieuse pour la stratégie d'expérience employé. Une personne ayant déclaré être en situation de handicap fait toujours partie du Laboratoire employé. <i>L'action Réaliser un parcours des lieux de travail avec une personne handicapée afin d'identifier les obstacles présents a permis au personnel handicapé de participer à la démarche de l'expérience employé en témoignant de son vécu au regard de la dimension de l'environnement de travail. Deux personnes y ont participé, ce qui représente près de 7 % du personnel dans l'effectif régulier au 31 mars 2025 s'étant autodéclaré handicapé (30 personnes handicapées).</i> Lors de la dernière édition du sondage Expérience employé, une question permettait aux répondantes et répondants d'autodéclarer le groupe d'appartenance auquel ils s'identifiaient. L'un des groupes était « Personnes handicapées ». Encourager le personnel handicapé à autodéclarer son appartenance à ce groupe permet de mieux connaître son sentiment d'inclusion à travers les réponses fournies au sondage et de prendre en considération cet aspect dans la stratégie d'expérience employé. En tout, 28 répondants au sondage ont déclaré faire partie de ce groupe, alors que 30 personnes de l'effectif régulier s'étaient autodéclarées handicapées au 31 mars 2025 par le biais du formulaire d'accès à l'égalité en emploi (93 %).	R

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
18. Sensibiliser le personnel à l'importance de l'autodéclaration volontaire par l'entremise du formulaire d'accès à l'égalité en emploi	Annuellement	- Taux de représentativité des personnes handicapées - Date de publication d'une actualité intranet sur l'autodéclaration	Une actualité intranet parue le 20 mars 2025 visait à promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi 2023-2028 de même qu'à sensibiliser les membres du personnel à l'égard de l'autodéclaration. Ces derniers ont été invités de façon volontaire à remplir le <i>Formulaire d'accès à l'égalité en emploi et portrait statistique</i>. Au préalable, un Info-gestionnaires avait été transmis le 18 mars 2025. Cette communication avait notamment pour objectif d'inviter les gestionnaires à sensibiliser les membres de leur équipe à l'autodéclaration volontaire. Le taux de représentativité des personnes handicapées est de 1,6 %.	R
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	Des travaux sont en cours afin de bonifier l'accueil et l'intégration des nouveaux employés. Les informations transmises aux gestionnaires à cet égard porteront notamment sur les ressources disponibles pour l'accueil et l'intégration des personnes handicapées.	PB
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	La réalité des personnes handicapées sera considérée lors de l'identification des prochaines actions à mettre en place en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux employés.	NA

Objectif : Assurer aux employés ayant des incapacités un accès à un mode de travail hybride adapté à leur condition

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultat au 31 mars 2025	État
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	Il n'y a eu aucune demande en ergonomie pour des besoins individuels en 2024-2025 de la part du personnel. Aucun aménagement lié à cet aspect n'a donc été réalisé.	S. O.

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 : Sensibiliser les équipes de développement Web au respect du Standard sur l’accessibilité des sites Web

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
22. Diffuser une actualité intranet pour sensibiliser les équipes	Annuellement	Date de diffusion de l’actualité intranet	Actualité diffusée le 16 octobre 2024	R
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	Actualité diffusée le 16 octobre 2024	R
24. Concevoir une formation spécifique aux développeurs sur l’accessibilité Web	31 mars 2025	Formation conçue	La formation sera terminée en mai 2025.	AS
25. Former les développeurs Web sur l’accessibilité Web	30 septembre 2025	30 % des développeurs Web en poste		NA
	31 mars 2026	100 % des développeurs Web en poste		NA
	Annuellement à partir du 31 mars 2026	100 % des nouveaux développeurs Web ³		NA



3. La formation doit se faire 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 : Sensibiliser le personnel aux réalités des personnes handicapées

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Résultats au 31 mars 2025	État
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	Le 13 janvier 2025, une actualité intranet a été diffusée afin de promouvoir la programmation des webinaires gouvernementaux pour l'hiver et le printemps 2025. Le personnel a été invité à participer à différentes activités de formation, dont l'une d'elles portait sur l'accueil des personnes handicapées au sein des équipes de travail. De plus, un Info-gestionnaires a été transmis le 18 mars 2025, dans lequel on faisait mention du nouveau partenariat conclu par le Secrétariat du Conseil du trésor avec le ROSEPH. Ce partenariat a pour objectif de soutenir les ministères et organismes en matière d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées.	R

Autres actions réalisées « hors plan »

Actions	Résultats au 31 mars 2025
Former les édimestres sectoriels et les équipes de développement Web en 2024-2025	En 2024-2025, 18 édimestres sectoriels ont été formés (100 % des nouveaux édimestres).
Coordonner les travaux du comité conjoint évolution et application pour les aides techniques	En 2024-2025, une seule rencontre a eu lieu. Certains problèmes administratifs ont été rapportés par les services d'aides techniques. Ils concernent entre autres la facturation et la gestion des appareils non récupérés auprès de la clientèle. Des solutions ont été proposées afin d'améliorer la prestation de services à la clientèle des programmes d'aides techniques, notamment en optimisant la diffusion de l'information, en plus d'assurer la sécurité des usagers.
Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	Une actualité intranet a été diffusée le 3 décembre 2024 afin de souligner la Journée internationale des personnes handicapées.
Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	Une actualité intranet a été diffusée le 30 mai 2024 pour souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées. Le matériel promotionnel de l'OPHQ a été utilisé à cet effet.

Reddition de comptes gouvernementale

Accès à l'égalité en emploi

Des statistiques en matière d'accès à l'égalité en emploi sont disponibles dans le Rapport annuel de gestion 2024-2025 de la Régie.

Politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

La Régie n'a reçu aucune demande d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à certains documents en 2024-2025.

Plaintes traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public

Pour la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, le Bureau des plaintes et de la qualité des services de la Régie a reçu une plainte concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public provenant d'une personne handicapée ou de son représentant. La plainte provenait d'une dame qui ne pouvait pas renouveler la carte d'assurance maladie de son fils handicapé âgé de 19 ans, incapable de lire et d'écrire. La carte était échue depuis un an et la mère ne pouvait pas signer à la place de son fils majeur. Des démarches ont été entreprises auprès du Curateur public pour obtenir les documents légaux afin qu'elle puisse signer à la place de son fils.

Actions prises par la Régie

Le Bureau des plaintes et de la qualité des services a demandé au secteur responsable que la mère soit autorisée à renouveler la carte de son fils. Compte tenu des circonstances, la mère a été ajoutée comme tiers autorisé pour une personne dans l'incapacité d'agir au dossier de son fils afin que le formulaire de renouvellement puisse être accepté avec sa signature.

Initiatives en matière d'approvisionnement accessible

L'approvisionnement accessible est une préoccupation constante pour la Régie. Elle fournit aux employés ayant des besoins particuliers le matériel et les équipements adaptés à leur condition.

Par ailleurs, dans l'édifice Claude-Castonguay, à Québec, le mobilier intégré répond aux spécifications suivantes :

- Une surface mate de couleur pâle;
- Une surface ajustable en hauteur;
- Un dégagement en dessous et autour de la surface;
- Un espace de travail bien éclairé;
- Des poignées faciles à saisir;
- Des tiroirs faciles à ouvrir;
- Des classeurs sur roulettes de deux ou trois tiroirs.

De plus, l'accès des personnes ayant une condition physique particulière à ce bâtiment est facilité par la présence de deux larges portillons dont le temps d'ouverture peut être adapté. À l'extérieur, des espaces de stationnement de courte durée pour personnes à mobilité réduite aménagés selon les normes d'accessibilité sont disponibles et adjacents au trottoir d'accès à l'entrée. Un trottoir en pente accessible aux fauteuils roulants permet également d'atteindre la section extérieure pour fumeurs située le long du bâtiment, du côté est.

Grâce à un service d'ergonomie, il est aussi possible d'adapter l'environnement de travail aux besoins spécifiques. En raison du contexte de travail hybride, l'ergonome peut accompagner à distance ou en personne les employées et employés ayant des demandes particulières.

Adoption et diffusion du bilan des réalisations 2024-2025 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027 et de la mise à jour 2025-2026

Le présent bilan 2024-2025 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027, incluant la mise à jour 2025-2026, a été adopté par le comité de direction de la Régie le 9 septembre 2025. Le document est accessible sur le site Internet de la Régie. Un exemplaire a aussi été transmis à l'OPHQ.



PLAN D’ACTION DÉTAILLÉ 2025-2026

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 : Simplifier les démarches pour la clientèle des personnes handicapées

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables et collaborateurs
1. Simplifier les démarches de la clientèle pour le Programme d'aide pour l'achat de vêtements de compression pour le lymphoedème Modifié	Automne 2025 Modifié	Mise en ligne d'un formulaire Web permettant à la clientèle ne passant pas par un dispensateur autorisé de transmettre une demande de façon numérique	VPSPA
2. Réviser le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique	30 juin 2025 Modifié	- 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	- Entente de collaboration conclue entre la Régie et l'OPHQ - Suivi des travaux	OPHQ et VPSPA

Axe 2 : Accessibilité Web des services offerts

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

Objectif : 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

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables et collaborateurs
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	DCOM et 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)	DCOM, VPTI et les secteurs concernés

Objectif : Offrir une meilleure expérience utilisateur

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables et collaborateurs
6. Transformer les formulaires PDF existants pour certaines clientèles en formulaires Web accessibles	31 mars 2027	Nombre visé : 2	DCOM
7. Intégrer aux normes de développement de la Régie une étape d'analyse de l'accessibilité	31 mars 2026	Processus révisé	VPTI et DCOM

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

Objectif : Diffuser l'information dans un format facilitant l'accessibilité des contenus aux utilisateurs du Web

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsables et collaborateurs
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	DCOM et SGA

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

Objectif : Améliorer l'expérience client lors de la navigation sur le site Web de la Régie, volet « citoyens »

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables et collaborateurs
9. Analyser les commentaires recueillis par l'outil de rétroaction inclus sur les pages du site Web	Annuellement	100 % des commentaires analysés	DCOM
10. Procéder aux corrections et aux améliorations, si elles sont nécessaires à la suite de l'analyse	Annuellement	Correctifs apportés pour les principaux obstacles	DCOM

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

Axe 3 : Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations

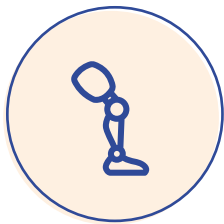
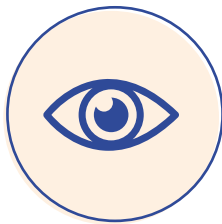
Obstacle : Accès des personnes handicapées aux lieux de travail

Objectif : Éliminer les obstacles physiques dans les lieux de travail pour les personnes handicapées

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables et collaborateurs
11. Réaliser un parcours des lieux de travail avec une personne handicapée afin d'identifier les obstacles présents	Annuellement	Parcours réalisé	VPASI et SGA
12. Apporter au besoin les correctifs nécessaires après la réalisation du parcours	Annuellement	Correctifs apportés	VPASI

Objectif : Offrir un environnement de travail accessible

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsables et collaborateurs
13. 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 et SGA



Obstacle : Méconnaissance des mesures d’urgence et d’évacuation

Objectif : Faire connaître les besoins du personnel handicapé lors de situation d’urgence ou d’évacuation

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables et collaborateurs
14. Publier une actualité afin de sensibiliser les personnes nécessitant de l’assistance sur les comportements à adopter en situation d’urgence Nouveauté	Annuellement	Date de diffusion de l’actualité intranet	VPASI et DCOM
15. Concevoir et distribuer un aide-mémoire destiné aux responsables d’étage pour les guider dans la prise en charge des personnes nécessitant de l’assistance lors d’une évacuation de l’édifice Nouveauté	31 mars 2026 Distribution annuelle par la suite	- Distribution de l’aide-mémoire aux responsables d’étage 100 % de prise en charge des personnes nécessitant de l’assistance lors du prochain exercice d’évacuation	VPASI

Axe 4: Accueil, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées

Obstacle : Intégration des personnes handicapées au sein du personnel

Objectif : Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l’effectif régulier et occasionnel de la Régie (cible gouvernementale de 2,4 %)

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables et collaborateurs
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	- Taux de représentativité des personnes handicapées - Date de publication d’une actualité intranet sur l’autodéclaration	VPASI et DCOM
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

Objectif : Assurer aux employés ayant des incapacités un accès à un mode de travail hybride adapté à leur condition

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsables et collaborateurs
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 5: Sensibilisation, formation et promotion

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

Objectif : Sensibiliser les équipes de développement Web au respect du Standard sur l’accessibilité des sites Web

Actions	Échéancier	Indicateurs de résultat	Responsables et collaborateurs
22. 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	DCOM
23. Concevoir une formation spécifique aux développeurs sur l’accessibilité Web	31 mars 2025	Formation conçue	DCOM
24. Former les développeurs Web sur l’accessibilité Web	30 septembre 2025	30 % des développeurs Web en poste	DCOM et VPTI
	31 mars 2026	100 % des développeurs Web en poste	DCOM et VPTI
	Annuellement à partir du 31 mars 2026	100 % des développeurs Web en poste	DCOM et VPTI

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

Objectif : Sensibiliser le personnel aux réalités des personnes handicapées

Action	Échéancier	Indicateur de résultat	Responsables et collaborateurs
25. 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

Autres actions à réaliser « hors plan »

Actions	Responsables et collaborateurs
Former les édimestres sectoriels et les équipes de développement Web en 2025-2026	DCOM
Coordonner les travaux du comité conjoint évolution et application pour les aides techniques	VPSPA
Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	SGA et DCOM
Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	SGA et DCOM



**Régie de
l'assurance maladie**

Québec

