

*Plan d'action pour favoriser  
d'action pour favoris*

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

*meilleure accessibilit  
accessibilité aux se*



2006

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

La mission de la Régie de l'assurance maladie du Québec est d'administrer le régime d'assurance maladie, le régime public d'assurance médicaments ainsi qu'un ensemble de programmes complémentaires, dont certains touchent les personnes handicapées. À cet effet, elle informe la population sur les services offerts, gère l'admissibilité aux régimes et aux programmes qu'elle administre et rémunère les professionnels de la santé pour les soins et services fournis aux personnes assurées. De plus, elle fait en sorte que l'expertise et l'information qu'elle détient soient mises au service du ministre ainsi que des chercheurs et acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

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.

En moyenne, chaque année, la Régie délivre deux millions de cartes d'assurance maladie, traite 350 000 demandes relatives à l'inscription au régime public d'assurance médicaments, répond à 1,8 million d'appels téléphoniques provenant de la population et rembourse le coût de certains biens et services auxquels ont droit les personnes assurées.

C'est aussi elle qui rémunère les professionnels de la santé pour les soins et services fournis aux personnes assurées. En 2003-2004, elle a traité plus de 150 millions de demandes de paiement, dont près de 100 millions pour des médicaments et des services pharmaceutiques. Elle a également répondu à 261 000 demandes de renseignements téléphoniques. Sur ce nombre, 172 000 provenaient de pharmaciens.

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

Par le présent plan d'action, la Régie de l'assurance maladie du Québec cherche à identifier les occasions d'amélioration et à réduire les obstacles à l'accès aux services pour les personnes avec handicap. Elle a mis au centre de ses préoccupations la qualité de ses services, et l'obligation de réaliser ce plan d'action lui fournit l'occasion de se pencher particulièrement sur un aspect de leur prestation, soit leur accessibilité pour les personnes handicapées, et ce, 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 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.

## **Collecte des données**

Afin de recueillir des informations sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans notre organisation et les mesures mises en place à ce jour en vue de les réduire, une démarche de consultation a été entreprise auprès de divers intervenants et employés handicapés.

Ainsi, 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 ont été rencontrés afin d'avoir un portrait complet de la situation. Cinq employés handicapés l'ont aussi été pour bonifier le plan d'action. Chacune des entrevues réalisées avec ces derniers avait pour objectif d'identifier précisément les obstacles qu'ils rencontraient en raison de leurs limitations et d'identifier des pistes d'amélioration qui leur apparaissaient souhaitables.

## **État des mesures en application**

Depuis sa création, la Régie a parmi ses préoccupations de contribuer à la santé de la population en général. En cohérence avec cet objectif, elle a adopté, au cours des dernières années, plusieurs mesures améliorant la qualité de vie de ses employés handicapés et celle du service à ses usagers handicapés. Le tableau qui suit fait état des mesures en faveur de ces derniers.

Il est à noter que, pour recevoir des services, il faut se présenter soit 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.

**CLIENTÈLE DE LA RÉGIE**

**BILAN DES MESURES EN APPLICATION**

<b>Handicap</b>	<b>Obstacles</b>	<b>Mesures prises</b>
<b>AUDITIF</b>	Difficulté à communiquer par téléphone pour obtenir des renseignements	Formation de personnel à l'utilisation des appareils de télécommunication pour sourds (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 sourds (ATS) à la Régie	Publication du numéro pour joindre la Régie par ce type d'appareil sur tous les documents de la Régie
<b>VISUEL</b>	Difficulté à obtenir une documentation adaptée sur les programmes et services de la Régie	Entente avec l'Audiothèque permettant de rendre accessible la documentation
	Difficulté à consulter les documents et l'information sur Internet	Acquisition du logiciel Bobby qui permet d'évaluer le niveau d'accessibilité des pages du site et d'identifier les correctifs pouvant être apportés
	Difficulté à savoir où se diriger après l'appel de son nom dans la salle d'attente	Prise en charge des personnes non accompagnées par les préposés ou les agents de sécurité
<b>TOUCHANT LE LANGAGE</b>	Difficulté à se faire comprendre	Proposition, par les préposés, de solutions adaptées à la situation, comme : <ul style="list-style-type: none"> <li>• demander à la personne de s'exprimer par écrit (sur papier ou par courriel)</li> <li>• demander de parler à un parent ou à un proche</li> </ul>

**CLIENTÈLE DE LA RÉGIE**

**BILAN DES MESURES EN APPLICATION**

<b>Handicap</b>	<b>Obstacles</b>	<b>Mesures prises</b>
<b>MOTEUR</b>	Déplacements inutiles pour situer les toilettes, les ascenseurs et les stationnements réservés en raison d'une signalisation insuffisante (Québec)	Amélioration de la signalisation
	Inadaptation des bureaux des préposés, à l'accueil de personnes handicapées (Québec et Montréal)	Adaptation des bureaux aux besoins de ces personnes
	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 celles des 1 <sup>er</sup> s.-s., RC, 4 <sup>e</sup> et 8 <sup>e</sup> étages
	Impossibilité de respecter les normes de prise de photos pour les personnes handicapées en fauteuil roulant ou de petite taille (Montréal)	Réduction de la hauteur de l'objectif de l'appareil dans un des postes de prise de photos
	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
	Difficulté à accéder à l'entrée principale, à en ouvrir une des portes, tout comme celle du centre des services aux personnes assurées (Québec)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajout d'ouvre-portes automatiques avec bouton poussoir à ces deux endroits</li> <li>2. Aplanissement des surfaces bétonnées et asphaltées</li> </ol>
	Manque de places de stationnement pour les personnes handicapées (Québec)	Ajout d'une place de stationnement extérieure pour en porter le nombre total à deux