

Allocution du président-directeur général
de la Régie de l'assurance maladie du Québec
Monsieur Marc Giroux

Devant la Commission des relations avec les citoyens

À l'occasion des consultations particulières et des
auditions publiques dans le cadre de l'étude du
projet de loi n^o16 - Loi favorisant l'action de
l'administration à l'égard de la diversité culturelle

Québec, le 7 octobre 2009

Madame la Ministre,

Monsieur le Président de la Commission,

Monsieur le Vice-Président,

Mesdames et messieurs les membres de la Commission,

À titre de président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec, je vous remercie de me fournir l'occasion de vous faire part du vécu de la Régie en matière de diversité culturelle. Vécu qui s'inscrit d'ailleurs dans la lignée des objectifs visés par la Loi favorisant l'action de l'administration à l'égard de la diversité culturelle.

Permettez-moi, d'abord, de vous présenter les personnes qui m'accompagnent :

- M^{me} Francine Jacques, Vice-présidente à l'administration et à la gestion de l'information ;
- M. Pierre Cantin, Directeur des programmes hors du Québec, des aides techniques et financières, qui représente la vice-présidence aux services aux personnes assurées.

Avant de partager avec vous l'expérience de la Régie, en matière de diversité culturelle, je tiens à vous donner quelques chiffres qui illustrent l'importance des services offerts par la Régie et qui en font l'organisme public qui touche le plus grand nombre de personnes au Québec.

Pour l'année 2008-2009, la Régie, c'est :

- 7,5 millions de personnes couvertes par le Régime d'assurance maladie;
- 3,2 millions de personnes couvertes par le Régime public d'assurance médicaments;
- 34 000 professionnels de la santé, dispensateurs de services et prescripteurs rémunérés par la Régie;
- Près de 1,8 million d'appels traités par les préposés aux renseignements et le système de réponse vocale;
- 118 000 visites tenues au bureau de Montréal et 28 000 visites au bureau de Québec;
- 148 000 premières inscriptions au régime d'assurance maladie;
- 2,2 millions de cartes d'assurance maladie émises.

Voilà des chiffres qui parlent. Des chiffres qui donnent un aperçu du rôle prépondérant que joue la Régie de l'assurance maladie du Québec dans la prestation de services à la population mais aussi de façon plus particulière au chapitre de l'intégration des nouveaux arrivants.

En fait, la Régie figure parmi les premiers organismes vers lesquels ces derniers se tournent dès leur arrivée en sol québécois. L'inscription au Régime d'assurance maladie et au Régime public d'assurance médicaments constitue alors une étape déterminante pour eux.

Justement en parlant de services aux citoyens, je tiens à souligner la dynamique particulière qui anime la Régie à savoir qu'une grande partie de la clientèle issue des communautés culturelles se présente à notre bureau de Montréal.

Cette clientèle est très diversifiée sur les plans culturel et linguistique. Nos employés composent quotidiennement avec cette réalité. C'est pourquoi la formation, qui leur est dispensée, met l'accent sur la nécessité de faire preuve d'ouverture et de compréhension. Selon le protocole d'entrevue, le

le préposé s'assure que la personne comprend les informations pour le traitement de sa demande.

Ceci étant dit, il importe de préciser que conformément à la politique linguistique gouvernementale, le français est la langue d'usage dans les communications orales avec le public. Le premier contact avec la personne se fait toujours en français. Cependant, à la demande de la personne ou si la situation l'exige, le préposé peut poursuivre l'entrevue en anglais.

Il peut arriver que de nouveaux arrivants maîtrisent peu le français ou l'anglais. Grâce à leur formation et à leur expertise dans la façon de mener les entrevues, les préposés sont en mesure d'aider les nouveaux arrivants à surmonter leurs difficultés linguistiques. À cette fin, la formulation de questions claires, l'utilisation du langage gestuel et la lecture des formulaires avec le nouvel arrivant contribuent à lui rendre la vie plus facile.

Si malgré les efforts déployés, de part et d'autre, il n'y a aucune possibilité de communiquer en français ou en anglais, les nouveaux arrivants sont invités à revenir à nos bureaux en compagnie d'un interprète qui peut être un membre de la famille ou de leur communauté culturelle. En effet, nous

nous faisons un devoir de nous assurer que nos clientèles comprennent bien les informations fournies et la nature des documents à signer.

Je vais maintenant vous faire part de la réalité de la Régie quant à l'embauche de personnes issues des communautés culturelles.

Les règles gouvernementales actuelles visent à atteindre l'égalité en emploi et à privilégier les groupes cibles que sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. L'objectif global fixé pour l'ensemble de ces groupes cibles représente 25% de l'embauche du personnel tant pour les effectifs réguliers, occasionnels, les étudiants et les stagiaires.

Ainsi, en 2008-2009, la Régie a embauché 266 personnes à statut régulier ou occasionnel. De ce nombre, 37 faisaient partie des groupes cibles, soit 14% d'entre elles. Vingt-huit de ces 37 personnes s'identifiaient comme membres d'une communauté culturelle, soit une proportion de 75 %.

Actuellement, pour l'ensemble de la Régie en terme de représentativité, 88 des 1 420 employés à statut régulier et occasionnel s'identifient comme

membres d'une communauté culturelle, soit 6,2% d'entre eux. Il s'agit d'un minimum puisqu'il s'agit d'une déclaration volontaire.

À Québec, 45 des 1 275 employés sont membres d'une communauté culturelle soit 3,5% tandis qu'à Montréal, 43 des 145 employés le sont, soit 30%.

À titre comparatif, les données de Statistiques Canada de 2006 indiquaient que le taux de représentativité des minorités visibles dans la région de Québec était de 2% alors qu'il était de 16,4% dans la région de Montréal.

De façon plus spécifique, le personnel du bureau d'accueil de Montréal qui donne le service aux nouveaux arrivants compte 71 personnes. De ce nombre, 32 s'identifient comme provenant de communautés culturelles, soit 45%. Plus récemment, 16 des 18 dernières personnes recrutées provenaient de diverses communautés culturelles, soit 89%.

Certains sont nés ici, d'autres proviennent de pays tels la Colombie, la Roumanie, l'Algérie, le Maroc, la Chine. Certains sont des immigrants récents, c'est-à-dire qu'ils sont au Québec depuis moins de 5 ans.

À l'heure actuelle, il n'y a pas de mesures d'intégration spécifiques des nouveaux employés en fonction de l'appartenance à une communauté culturelle. Les mêmes règles s'appliquent à chaque employé qui bénéficie des mêmes droits et des mêmes chances d'avancement tout en étant soumis aux mêmes obligations. Le processus de formation, les mesures de rendement et les programmes d'assurance qualité s'appliquent uniformément à tous les employés.

L'expérience du bureau de Montréal démontre que la diversité culturelle qui caractérise son effectif favorise les échanges sur les valeurs culturelles et les expériences de vie de chacun. Cela contribue ainsi, à créer une atmosphère collégiale ouverte à la réalité de la clientèle provenant des communautés culturelles.

En ce qui concerne plus spécifiquement le projet de loi n° 16, Loi favorisant l'action de l'administration à l'égard de la diversité culturelle, celui-ci prévoit une politique gouvernementale et une politique de gestion de la diversité pour les ministères et organismes concernés.

Ces dispositions vont rendre encore plus visibles les actions déjà entreprises et impliqueront de la part des organismes visés une plus grande sensibilité et une vigilance accrue quant à la réalité des communautés culturelles.

De plus, cela devra se traduire dans le plan stratégique et dans la reddition de comptes reflétée dans le rapport annuel de gestion. Quant aux valeurs de respect, de responsabilité, d'équité et de vigilance adoptées par la Régie, celles-ci s'inscrivent parfaitement dans les objectifs poursuivis par la Loi.

L'adoption de cette loi exigera éventuellement, pour les ministères et les organismes, une évolution de leurs façons de faire et de leurs programmes de formation afin de les ajuster aux nouvelles réalités de la diversité culturelle.

Enfin, en ce qui a trait à ses effectifs, la Régie relève déjà le défi lié à l'intégration des personnes provenant des communautés culturelles et elle souscrit entièrement aux objectifs du projet de loi. Cependant, considérant le contexte de la concentration de l'activité gouvernementale dans la région de Québec, ce défi est tributaire de l'augmentation de la population immigrante dans la région de la Capitale-Nationale. Ce défi interpelle l'action gouvernementale dans son ensemble et aussi, bien entendu, celle des autres acteurs publics et privés.

Il me fera plaisir, M. le Président, de répondre, avec le soutien des mes collaboratrices et collaborateurs, aux questions des membres de la commission. Je vous remercie.