

Bilan des réalisations 2023 et plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées



Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN 978-2-550-97754-4 (version PDF)

© Société de l'assurance automobile du Québec

Ce document est disponible dans les médias adaptés sur demande.

Table des matières

Introduction	1
I. Bilan des réalisations 2023 à l'égard des personnes handicapées	3
Activités menées dans le cadre de la réalisation de la mission de la Société.....	3
Activités découlant des engagements énoncés dans le plan d'action 2023 à l'égard des personnes handicapées	9
II. Plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées...	16
Groupe de travail	25
Adoption et diffusion du <i>Bilan des réalisations 2023 et plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées</i>	26





Introduction

Le *Bilan des réalisations 2023 et plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées*¹ témoigne de la volonté de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) de faire évoluer ses activités vers une plus grande participation des personnes handicapées à la société québécoise.

La Société est au cœur de la vie de plusieurs personnes en situation de handicap à titre de gestionnaire du régime public d'assurance automobile et dans la réalisation de sa mission de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

Son plan d'action 2024 est l'occasion de renouveler une fois de plus ses engagements à l'égard des personnes handicapées, pour leur offrir tant une expérience client à la hauteur de leurs attentes qu'un milieu de travail propice à leur épanouissement professionnel.

¹ Le bilan et le plan d'action sont présentés 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*.

Sa mission

À titre de société d'État, protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, la Société :

- mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention ;
- gère l'accès sécuritaire au réseau routier ;
- surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens et contribue à la protection du réseau routier ;
- indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation ;
- fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire.

Sa vision

Grâce à sa bienveillance, à son innovation et à sa performance, la Société est reconnue par ses clients pour l'excellence des services qu'elle leur offre et pour être avec eux au cœur de leur sécurité.

Ses enjeux stratégiques

- Votre sécurité routière
- Votre expérience client
- Notre expérience employé

Ses valeurs

- Respect
- Collaboration
- Engagement
- Ouverture
- Rigueur

I. Bilan des réalisations 2023 à l'égard des personnes handicapées

Dans cette section, la Société présente les activités réalisées en 2023 qui ont contribué à la réduction des obstacles à la pleine participation sociale des personnes handicapées.

Activités menées dans le cadre de la réalisation de la mission de la Société

Satisfaction des personnes handicapées

La Société mène des sondages auprès de sa clientèle en situation de handicap et mesure son niveau de satisfaction à l'égard de ses services.

En 2023, l'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) des personnes handicapées atteint la cible fixée, soit 8,7/10.

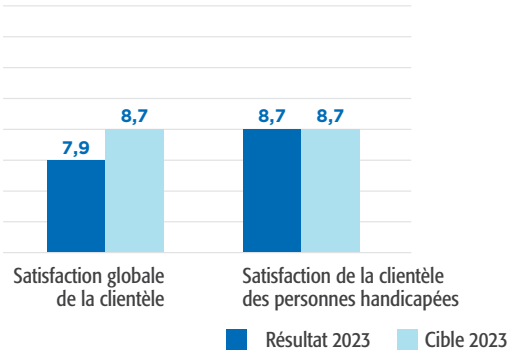
Plaintes

En 2023, le nombre de plaintes traitées liées au handicap s'élève à 149, comparativement à 109 en 2022 (+40).

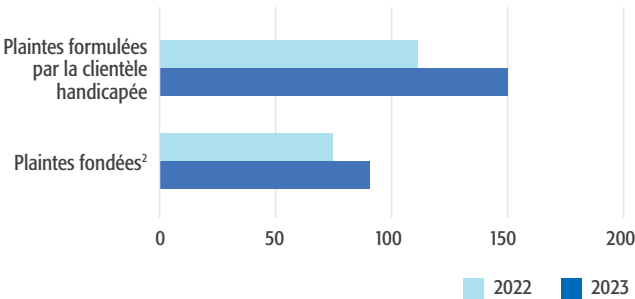
La Société constate une hausse des plaintes, notamment concernant le délai de délivrance des documents, la disponibilité des services automatisés ainsi que le délai pour accéder à une employée ou un employé de première ligne.

Toutes les mesures ont été prises pour surmonter les obstacles nuisant à l'obtention des services. Dans tous les cas, une représentante ou un représentant de la Société a communiqué avec la personne ayant déposé la plainte.

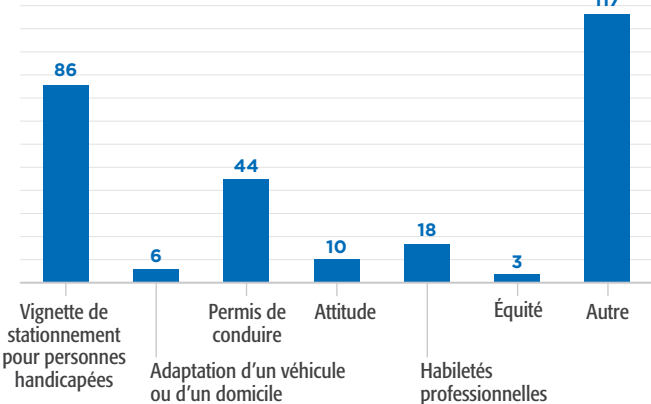
Satisfaction de la clientèle



Plaintes liées au handicap



Principaux motifs de plainte



² La Société considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la déclaration de services aux citoyens ou aux normes d'usage en matière de service à la clientèle; une erreur commise par la Société ou la personne qui la représente; ou une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application de lois, de règlements, de politiques ou de normes.

Activités menées à titre d'assureur public pour protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route

Plusieurs des actions menées par la Société dans la réalisation de sa mission participent au développement d'une société plus inclusive et contribuent à la pleine participation sociale des personnes handicapées.

Verser des indemnités aux personnes accidentées de la route et veiller à leur réadaptation

En 2022³, la Société a versé plus de 1,1 milliard de dollars en indemnités, tant à des personnes handicapées qu'à des personnes ayant une incapacité temporaire à la suite d'un accident de la route, a veillé à leur réadaptation et a remboursé les sommes engagées à la suite d'un accident de la route aux mandataires de la Société, à leurs fournisseurs de soins et de services ainsi qu'au réseau de la santé.

- Près de 18 millions de dollars ont été versés pour la réintégration sociale, scolaire et professionnelle.
- Plus de 26 millions de dollars ont été alloués aux centres de réadaptation publics qui prennent en charge la clientèle accidentée.
- Plus de 11 millions de dollars ont servi à l'adaptation de véhicules et de domiciles.

³ Les données officielles de l'année 2023 seront publiées dans le *Bilan des réalisations 2024 et plan d'action 2025 à l'égard des personnes handicapées*.

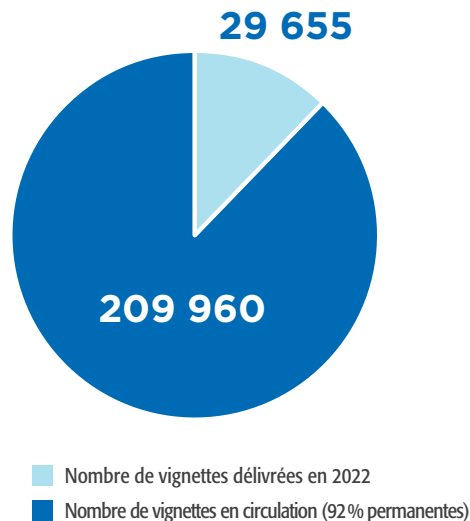
Programme de vignettes de stationnement⁴

En 2022, plus de 29 000 vignettes de stationnement ont été délivrées. À la fin de cette même année, près de 210 000 vignettes de stationnement étaient en circulation, dont 92 % sont permanentes. Plus de 500 d'entre elles sont des vignettes de stationnement pour motocyclette.

Programme d'adaptation de véhicule⁴

- En tout, 463 nouvelles inscriptions au programme ont été enregistrées en 2022.
- Plus de 1500 adaptations ont été réalisées sur des véhicules, représentant des déboursés d'un peu plus de 7,5 millions de dollars.

Programme de vignettes de stationnement au 31 décembre 2022



⁴ Les données présentées proviennent du document *Données et statistiques 2022 : Société de l'assurance automobile du Québec*. Les données officielles pour l'année 2023 seront publiées au cours de l'année 2024.

Autres actions réalisées en 2023

En 2023, la Société a :

- coordonné les travaux concernant le projet de règlement modifiant le *Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées*;
- intégré dans les outils de communication les principes de vigilance à l'endroit des piétonnes et piétons, entre autres, et à l'endroit des usagères et usagers de la route en situation de handicap, dans les cas qui s'appliquent;
- offert un programme de bourses aux ergothérapeutes inscrits au certificat de deuxième cycle en réadaptation à la conduite automobile;
- collaboré avec un réseau d'ergothérapeutes spécialisés en réadaptation à la conduite automobile;
- collaboré avec les partenaires du réseau de la santé, les fournisseurs privés en soins et en services et les organismes communautaires offrant des services aux clientèles accidentées, dont les personnes handicapées;
- traité les demandes suivantes :
 - demande d'exemption totale ou partielle du port de la ceinture de sécurité pour des raisons médicales ou demande d'autorisation de munir la ceinture de sécurité de dispositifs additionnels,
 - demande d'adaptation du système de retenue de sièges d'auto pour des enfants ayant des besoins particuliers (ex. : trouble du spectre de l'autisme, incapacités physiques),
 - demande de modification de la catégorie d'usage pour un véhicule adapté,
 - demande d'attestation d'adaptation de véhicule.



Activités visant à rendre accessibles les lieux, les documents, les biens et les services conformément à la *Loi*

Plan d'action 2023	Réalisations 2023
Promouvoir la boîte courriel «Gestion immobilière» auprès du personnel afin de faciliter le traitement des demandes liées à la présence d'obstacles physiques.	Une manchette invitant le personnel à signaler les entraves à l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées a été publiée.
Réaliser des projets d'aménagement conformes aux normes d'accessibilité et à la Politique d'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées de la Société.	• Les toilettes du siège social ont été rinnovées et des systèmes d'ouverture automatique des portes pour les personnes à mobilité réduite ainsi que des systèmes sans contact pour laver et sécher les mains ont été ajoutés. • Deux sites de services du contrôle routier ont été ajoutés. • Un espace de stationnement pour personnes à mobilité réduite a été ajouté dans le stationnement du siège social.
Assurer la conformité du processus d'approvisionnement à l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées, dans le respect de la <i>Loi</i> , de la politique d'acquisition de la Société et de son guide d'application.	• L'aménagement des espaces de travail partagés tient compte de l'accessibilité du mobilier aux personnes ayant des limitations. Par exemple, les espaces sont pourvus de tables électriques ajustables, de bras articulés et de chaises ergonomiques. • Des séances d'information et des capsules en ligne sur les bonnes pratiques d'ajustement des postes de travail sont offertes au personnel.
Assurer l'accessibilité des lieux chez les mandataires de la Société.	Des critères d'accessibilité sont intégrés dans la documentation des appels d'offres.
Évaluer, sur demande, les adaptations nécessaires aux besoins des membres du personnel ayant des limitations fonctionnelles.	Pour répondre aux besoins du personnel, des adaptations ont été réalisées, notamment : • l'ajout d'équipement spécialisé, par exemple un casque d'écoute et du matériel informatique; • l'ajustement de 4 postes de travail pour tenir compte de différentes limitations fonctionnelles, par exemple des incapacités motrice et visuelle et des douleurs chroniques.
Fournir des documents en version adaptée, sur demande.	La Société a reçu 6 demandes pour obtenir des versions adaptées en langue des signes québécoise (LSQ) du guide <i>Conduire un véhicule de promenade</i> et du <i>Guide de la route</i> .
Assurer la conformité des contenus publics des sites Web de la Société au Standard sur l'accessibilité des sites Web.	Le Standard sur l'accessibilité des sites Web est appliqué au processus de conformité des contenus publics des sites Web de la Société.

Plan d'action 2023	Réalisations 2023
S'inspirer des meilleures pratiques en matière d'accessibilité dans les projets de la Société.	Pour le projet d'optimisation du siège social, le plan fonctionnel technique contient des exigences d'évaluation en matière d'accessibilité qui s'inspirent des meilleures pratiques. Les travaux se poursuivent en 2024.
Faire connaître aux membres du personnel les réalisations de la Société à l'endroit des personnes handicapées.	Une manchette a été publiée pour présenter au personnel le <i>Bilan des réalisations 2022 et plan d'action 2023 à l'égard des personnes handicapées</i> .
Doter chaque édifice de la Société d'un plan de mesures d'urgence comprenant un plan d'évacuation.	Chaque édifice est doté d'un plan de mesures d'urgence et de la liste des membres du personnel ayant une incapacité.



Activités découlant des engagements énoncés dans le plan d'action 2023 à l'égard des personnes handicapées

Objectif	Indicateur	2023	Cible 2023
Être à l'écoute de nos clients ayant des limitations dans l'évolution de nos services.	ISC – clientèle des personnes handicapées	8,7	8,7
Plan d'action 2023	Réalisations 2023		
Accompagner le personnel pour favoriser une offre de services adaptée à la diversité de la clientèle : - Des activités seront réalisées pour sensibiliser le personnel à la prise en compte du handicap dans la prestation de services. - Des services-conseils en gestion de la diversité sont offerts au personnel. Échéancier : annuel	- Lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées, la capsule d'autoformation sur le trouble du spectre de l'autisme et la formation <i>Je suis une personne (handicapée)</i> ont été publicisées. Une manchette a aussi été publiée lors de la Journée internationale des personnes handicapées. - Le service-conseil en diversité a répondu à des demandes de consultation sur la gestion du handicap en milieu de travail et a collaboré aux travaux sectoriels pour intégrer la prise en compte du handicap dans l'offre de services. - Le service-conseil en diversité a assuré le suivi de différentes demandes de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) concernant l'accès aux services de la Société.		
Offrir des formations et des outils adaptés aux réalités de la clientèle accidentée de la route : - Le programme de formation comprend des contenus spécialisés sur les principaux diagnostics psychologiques, les troubles craniocérébraux et la communication avec des personnes ayant des troubles cognitifs ou psychiatriques. - Un outil d'aide personnalisé et uniforme de l'indemnisation est accessible au personnel. - Un atelier sera offert au personnel pour lui permettre d'assurer la continuité de l'expérience client des personnes accidentées de la route. Échéancier : annuel	- Le programme de formation spécialisé s'est poursuivi en 2023. - Un outil d'aide personnalisé sur l'indemnisation des personnes accidentées est à la disposition du personnel. - Un atelier annuel sur le déterminant de la transparence dans la prestation de services aux personnes accidentées de la route a été présenté au personnel.		
Offrir une formation adaptée aux réalités de la clientèle accidentée de la route : La formation « Gestion de la douleur incapacitante » sera donnée par l'Université de Sherbrooke. Échéancier : 2023	La conception de la formation est terminée. La diffusion aura lieu en 2024.		

Plan d'action 2023	Réalisations 2023
Consulter les personnes handicapées lors du sondage général sur la satisfaction des clientèles : • Une question prévoit la possibilité, pour la personne sondée, de s'identifier comme une personne handicapée, sur une base volontaire et confidentielle. Échéancier : annuel	La question permettant de s'identifier comme une personne handicapée est intégrée dans le sondage.
Faire ressortir dans l'information de gestion les tendances concernant les plaintes formulées par la clientèle en situation de handicap. Échéancier : annuel	L'information de gestion contient une rubrique sur la satisfaction de la clientèle handicapée qui présente les données sur les motifs et les tendances des plaintes de cette clientèle.
Faciliter l'accès aux services pour la clientèle ayant des limitations : • Les modalités de réévaluation de l'aptitude à conduire de façon sécuritaire pour les personnes en perte de capacité ou d'autonomie seront revues pour évaluer des pistes d'allègement. • Une démarche d'accompagnement sera définie pour les conductrices et conducteurs de véhicules d'urgence qui ont une limitation du champ visuel. • Des consignes de travail expliquant les obligations relatives à la présence de chiens d'assistance en centre de services seront prévues. Échéancier : 2023	• La Société a réalisé des démarches dans le but d'engager des ergothérapeutes. Les travaux se poursuivent en 2024. • Les démarches réalisées sont demeurées infructueuses. Pour cette raison, l'action est abandonnée. • Un napperon de sensibilisation à la présence des chiens d'assistance a été mis à la disposition du personnel.
Bonifier l'offre de services aux personnes sourdes ou malentendantes : • Les associations de personnes sourdes ou malentendantes seront informées de l'accès gratuit, sur commande, du matériel d'apprentissage en langue des signes québécoise (LSQ) ou américaine (ASL). • Les écoles de conduite seront avisées de l'obligation d'offrir des cours pour la conduite d'une motocyclette aux personnes sourdes ou malentendantes. • La faisabilité de la mise en place d'un service de relais vidéo (SRV) sera évaluée. • Les ententes avec les organismes régionaux d'interprétariat visuel concernant les modalités d'accès à des services d'interprètes seront renouvelées. • Des actions seront réalisées pour s'assurer de tenir compte des besoins des personnes sourdes ou malentendantes lors des examens de conduite et pour les services au comptoir. Échéancier : 2023	• Les associations ont été informées de la procédure à suivre pour commander gratuitement le matériel d'apprentissage en langue des signes. • Un rappel a été transmis aux écoles de conduite concernant la possibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes de suivre des cours de conduite de motocyclette. • Le SRV a été retenu comme solution pour assister les personnes sourdes ou malentendantes dans leurs communications avec la Société. Cette option s'ajoutera aux autres services offerts à cette clientèle en 2024. • Les ententes avec les organismes régionaux d'interprétariat visuel ont été renouvelées jusqu'en mars 2026. • Un formulaire a été conçu pour faciliter la procédure de paiement des services d'interprétariat. Les travaux se poursuivent en 2024.

Plan d'action 2023	Réalisations 2023
Collaborer au chantier mené par l'OPHQ sur la simplification des démarches d'accès aux programmes et aux mesures pour les personnes handicapées : La Société réalisera les travaux de simplification des démarches d'obtention d'une vignette de stationnement. Échéancier : selon l'échéancier établi avec l'OPHQ	La Société a poursuivi sa collaboration au projet de simplification de l'accès au programme de vignettes de stationnement. Les travaux ont porté principalement sur la mise en place d'un processus d'échange de renseignements entre les partenaires concernés par le projet. De plus, des travaux ont été amorcés sur la solution numérique gouvernementale.
Optimiser le processus d'indemnisation des personnes accidentées de la route : Des travaux seront effectués concernant le remboursement de médicaments, certains parcours clients de même que l'amélioration des délais pour l'adaptation de domicile. Échéancier : 2023	- Les travaux d'optimisation pour le remboursement de médicaments ont été effectués. - Un parcours client sur le programme de développement des capacités fonctionnelles et un autre portant sur l'enseignement post-accident ont été développés. Les pistes d'amélioration découlant de ces parcours ont été implantées. - En ce qui concerne l'adaptation de domicile, un nouveau poste a été créé et la recherche de soumissions a été systématisée.
Refléter la diversité dans les outils et activités de sensibilisation du grand public et du personnel et dans les communications qui leur sont adressées : Une activité par année qui expose une personne handicapée dans les activités de sensibilisation. Échéancier : annuel	Dans la publication <i>La sécurité routière n'a pas d'âge</i>, la Société s'est assurée de refléter le handicap en présentant une personne qui utilise une aide à la mobilité motorisée.
Réaliser des activités de sensibilisation du grand public en ce qui a trait aux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées : Des communications adressées au grand public seront diffusées dans les médias sociaux au cours de l'année. Échéancier : annuel	Deux publications sur l'importance de respecter les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées ont été diffusées dans les réseaux sociaux lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées et à l'approche de la période des fêtes.
Autres réalisations en 2023 - Faciliter l'accès à la réponse vocale interactive (RVI) pour le service de la vignette de stationnement. - Appliquer la clause d'impact dans les travaux de la Société.	- Une option concernant les vignettes de stationnement a été ajoutée à la RVI. - Des analyses d'impact ont été transmises à l'OPHQ.

Activités découlant des engagements énoncés dans le plan d'action 2023 à l'égard des personnes handicapées

Objectif	Indicateur	2023	Cible 2023
Offrir un niveau d'accompagnement adapté à la réalité de nos clients ayant des limitations en favorisant leur autonomie.	Taux de satisfaction à l'égard de l'accompagnement	7,5 ⁵	8,7
Plan d'action 2023	Réalisations 2023		
Offrir une expérience client qui tient compte des besoins des clientèles en matière d'adaptation des services : - Des travaux seront entrepris pour brosser le portrait de l'offre de cours de conduite spécialisés pour la clientèle ayant des limitations physiques et cognitives. - Des pistes d'amélioration seront déterminées à partir des recommandations découlant du parcours client «Demande de vignette de stationnement pour personnes handicapées». - Un parcours client sera réalisé pour le service d'examen personnalisé. Échéancier : 2023	- Le portrait de l'offre de cours de conduite spécialisés a été réalisé. Les travaux se poursuivent en 2024. - Les travaux seront entamés en 2024 pour déterminer les pistes d'amélioration. - Les besoins en matière d'examens personnalisés ont été identifiés. Les travaux se poursuivent en 2024.		



⁵ Le résultat 2023 s'explique notamment par le contexte de transformation numérique. Grâce aux actions qu'elle met en place et à l'accompagnement qu'elle offre, la Société est persuadée de voir augmenter la satisfaction de la clientèle au cours des prochaines années.

Plan d'action 2023	Réalisations 2023
Offrir les mesures d'adaptation suivantes aux clientèles ayant des besoins particuliers, dont les personnes handicapées. Échéancier : annuel	• Accès universel à la bande audio des questions d'examen théorique pour toutes les classes de permis; • Accès aux services téléphoniques par téléscripteur; • Accès au matériel d'apprentissage de la conduite en LSQ et en ASL; • Accès à une interprète visuelle ou un interprète visuel pour les personnes sourdes ou malentendantes, sur demande : - cours de conduite : la Société a reçu 84 demandes pour le cours théorique et 21 pour le cours pratique, - examens : 15 demandes concernant la présence d'une ou d'un interprète lors de l'examen théorique et 7 demandes concernant une telle présence lors de l'examen pratique ont été transmises, - services au comptoir : 14 demandes ont été reçues pour l'assistance d'une ou d'un interprète lors de la prestation de services au comptoir; • Service d'accompagnement téléphonique personnalisé sur demande à partir de la section « Accessibilité » du site Web; • Service d'accompagnement personnalisé aux clientèles pour qui l'examen de conduite théorique peut constituer un obstacle à l'obtention du permis de conduire; • Service d'aide préparatoire systématisé pour les candidates et candidats aux examens de réévaluation de compétences dont la condition médicale présente des risques pour la sécurité routière; • Accès à un véhicule à double pédalier, à certaines conditions, lors de l'évaluation de la conduite; • Service d'accompagnement personnalisé à la clientèle accidentée en situation de vulnérabilité pour remplir sa demande d'indemnité; • Approche personnalisée auprès des personnes accidentées de la route hospitalisées n'ayant pas présenté de demande d'indemnité pour les informer de leurs droits en vertu du régime public d'assurance automobile; • Programme d'enseignement post-accident offert aux personnes accidentées de la route admissibles.

Activités découlant des engagements énoncés dans le plan d'action 2023 à l'égard des personnes handicapées

Objectif	Indicateur	2023	Cible 2023
Simplifier nos communications avec nos clients ayant des limitations.	Taux de satisfaction à l'égard de la simplicité de nos communications	7,8 ⁶	8,7
Plan d'action 2023	Réalisation 2023		
Suivre l'évolution du taux de réussite aux examens de conduite théoriques de façon à détecter les obstacles à la compréhension des questions par les candidates et candidats : • Un suivi régulier des questions d'examens de conduite théoriques sera effectué. Échéancier : annuel	Le processus de révision des questions d'examen, y compris des questionnaires adaptés en LSQ, comprend des spécifications d'écriture en langage clair et simple.		



⁶ Le résultat 2023 s'explique notamment par le contexte de transformation numérique. Grâce aux actions qu'elle met en place et à l'accompagnement qu'elle offre, la Société est persuadée de voir augmenter la satisfaction de la clientèle au cours des prochaines années.

Activités découlant des engagements énoncés dans le plan d'action 2023 à l'égard des personnes handicapées

Objectif	Indicateurs	2023	Cibles gouvernementales
	Taux d'embauche de membres des groupes cibles	32,3 %	25 %
Attirer et fidéliser des talents diversifiés.	Taux de présence des personnes handicapées	1,1 %	2 %

Plan d'action 2023	Réalizations 2023
Bonifier les offres d'emploi pour mieux refléter la diversité du personnel : Une mention précisant la possibilité d'offrir des accommodements aux personnes handicapées sera ajoutée aux offres d'emploi de la Société. Échéancier : 2023	Cette mention a été ajoutée dans les offres d'emploi de la Société.
Faire le suivi avec les vice-présidences des résultats des taux d'embauche et de présence des groupes cibles. Échéancier : annuel	Les résultats sont suivis dans les tableaux de bord de gestion.
Consulter annuellement le personnel en situation de handicap. Échéancier : annuel	Le sondage sur l'expérience employé permet aux membres du personnel de déclarer, s'il y a lieu et sur une base volontaire et confidentielle, qu'ils font partie d'un groupe cible.
Mieux tenir compte des besoins des membres du personnel ayant des limitations : Une consultation sur l'accessibilité en milieu de travail sera réalisée auprès des membres du personnel. Échéancier : 2023	Cette consultation a été réalisée. Des constats et des recommandations ont été formulés. Les travaux se poursuivent en 2024.
Autre réalisation en 2023 Améliorer les connaissances relatives au handicap.	- Participation à la conférence « Accueillir et soutenir la neurodiversité en milieu de travail » offerte par l'Institut d'administration publique du Québec; - Participation à la formation du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées intitulée « L'intégration, l'accompagnement et le maintien en emploi des personnes handicapées : des solutions adaptées à vos besoins! »



II. Plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées⁷

En 2024, la Société continue de bonifier l'expérience client des personnes handicapées, tant dans la réalisation des activités liées à sa mission que dans la mise en œuvre de son plan stratégique.

⁷ Les directions responsables de la mise en œuvre des actions sont consultées 2 fois par année pour faire état de l'avancement des travaux.

Activités menées à titre d'assureur public pour protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route

Objectif

Mettre en place les mesures nécessaires pour protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

Obstacles	Plan d'action 2024	Échéancier
Barrières à l'autonomie des personnes handicapées	Verser des indemnités aux personnes accidentées de la route et veiller à leur réadaptation. Indicateur : Montant des indemnités versées	Annuel
Contraintes à l'accès sécuritaire au réseau routier pour les personnes handicapées	Gérer les activités suivantes pour le compte du ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec : - Programme de vignettes de stationnement; - Programme d'adaptation de véhicule.	Annuel
	Mettre à jour le guide concernant le programme en matière de vignettes de stationnement pour personnes handicapées : Le guide sera mis à jour.	2024
Sensibilisation insuffisante à la sécurité des piétonnes et piétons en situation de handicap	Intégrer dans les outils de communication les principes de vigilance à l'endroit des piétonnes et piétons, entre autres, et à l'endroit des usagères et usagers de la route en situation de handicap, dans les cas qui s'appliquent.	Annuel
Accès à l'expertise en réadaptation	Offrir un programme de bourses aux ergothérapeutes inscrits au certificat de deuxième cycle en réadaptation à la conduite automobile.	Annuel
	Collaborer avec un réseau d'ergothérapeutes spécialisés en réadaptation à la conduite automobile.	
	Collaborer avec les partenaires du réseau de la santé, les fournisseurs privés de soins et de services et les organismes communautaires offrant des services aux clientèles accidentées, dont les personnes handicapées.	
Mesures de prévention des risques associés au handicap	Traiter les demandes suivantes : - Demande d'exemption totale ou partielle du port de la ceinture de sécurité pour des raisons médicales ou demande d'autorisation de munir la ceinture de sécurité de dispositifs additionnels; - Demande d'adaptation du système de retenue de sièges d'auto pour des enfants ayant des besoins particuliers (ex. : trouble du spectre de l'autisme, incapacités physiques); - Demande de modification de la catégorie d'usage pour un véhicule adapté; - Demande d'attestation d'adaptation de véhicule.	Annuel

Activités visant à rendre accessibles les lieux, les documents, les biens et les services conformément à la Loi

Objectif

Rendre accessibles les lieux, les documents, les biens et les services conformément à la Loi.

Obstacles	Plan d'action 2024	Échéancier
Accessibilité inégale des lieux, des documents, des biens et des services aux personnes handicapées	Promouvoir la boîte courriel « Gestion immobilière » auprès du personnel afin de faciliter le traitement des demandes liées à la présence d'obstacles physiques. Indicateur : Activité de promotion de la boîte courriel « Gestion immobilière »	Annuel
	Réaliser des projets d'aménagement conformes aux normes d'accessibilité et à la Politique d'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées. Indicateur : Normes appliquées	
	Assurer la conformité du processus d'approvisionnement à l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées, dans le respect de la Loi, de la politique d'acquisition de la Société et de son guide d'application. Indicateur : Conformité de l'achat et de la location de biens et de services	
	Assurer l'accessibilité des lieux chez les mandataires de la Société. Indicateur : Critères d'accessibilité intégrés dans la documentation des appels d'offres	
	Évaluer, sur demande, les adaptations nécessaires aux besoins du personnel ayant des limitations fonctionnelles. Indicateur : Types de demandes traitées	
	Fournir des documents en version adaptée, sur demande. Indicateur : Nombre de documents adaptés	
	Assurer la conformité des contenus publics des sites Web de la Société au Standard sur l'accessibilité des sites Web. Indicateur : Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web	
	Faire connaître au personnel les réalisations de la Société à l'endroit des personnes handicapées. Indicateur : Publication d'une manchette à la suite de l'adoption du <i>Bilan des réalisations 2023 et plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées</i>	
	S'inspirer des meilleures pratiques en matière d'accessibilité dans les projets de la Société. Indicateur : Intégration, dans les plans d'aménagement du projet d'optimisation du siège social, des meilleures pratiques d'accessibilité	2024

Obstacles	Plan d'action 2024	Échéancier
Mesures incomplètes de prise en compte de la sécurité des personnes handicapées	Doter chaque édifice de la Société d'un plan de mesures d'urgence comprenant un plan d'évacuation. Indicateurs : - Mise à jour de la liste des membres du personnel ayant une incapacité et de celle des membres dont l'incapacité présente un risque pour leur sécurité - Actualisation du plan de mesures d'urgence auprès des responsables	Annuel



Activités découlant des orientations stratégiques de la Société

Objectif	Indicateur	Cible 2024
Être à l'écoute de nos clients ayant des limitations dans l'évolution de nos services.	Indicateur ISC – clientèle des personnes handicapées	8,7

Obstacles	Plan d'action 2024	Échéancier
Connaissance variable de la réalité des personnes handicapées	Accompagner le personnel pour favoriser une offre de services adaptée à la diversité de la clientèle : - Des activités seront réalisées pour sensibiliser le personnel à la prise en compte du handicap dans la prestation de services. - Des services-conseils en gestion de la diversité sont offerts au personnel.	Annuel
	Offrir des formations et des outils adaptés aux réalités de la clientèle accidentée de la route : - Le programme de formation comprend des contenus spécialisés sur les principaux diagnostics psychologiques, les troubles craniocérébraux et la communication avec des personnes ayant des troubles cognitifs ou psychiatriques. - Un outil d'aide personnalisé et uniforme de l'indemnisation est accessible au personnel. - La formation « Gestion de la douleur incapacitante » sera donnée au personnel.	Annuel 2024
	Sensibiliser le personnel aux troubles associés au déclin cognitif : Offrir une formation sur les troubles neurocognitifs au personnel en contact avec la clientèle.	2024
Difficulté à recueillir des informations sur l'expérience client des personnes handicapées	Consulter les personnes handicapées lors du sondage général sur la satisfaction des clientèles : Une question prévoit la possibilité, pour la personne sondée, de s'identifier comme une personne handicapée, sur une base volontaire et confidentielle.	Annuel
	Faire ressortir dans l'information de gestion les tendances concernant les plaintes formulées par la clientèle en situation de handicap : L'information de gestion contient une rubrique sur la satisfaction des personnes handicapées qui présente les données sur les motifs et les tendances des plaintes de cette clientèle.	

Obstacles	Plan d'action 2024	Échéancier
Mesures incomplètes d'adaptation des activités et des services aux personnes handicapées	Faciliter l'accès aux services pour la clientèle ayant des limitations : • Les modalités de réévaluation de l'aptitude à conduire de façon sécuritaire pour les personnes en perte de capacité ou d'autonomie seront revues pour évaluer des pistes d'allègement.	2024
	Bonifier l'offre de services aux personnes sourdes ou malentendantes : • Le SRV sera ajouté. • Des actions seront réalisées pour s'assurer de tenir compte des besoins des personnes sourdes ou malentendantes lors des examens de conduite et pour les services au comptoir.	2024
	Collaborer au chantier mené par l'OPHQ sur la simplification des démarches d'accès aux programmes et aux mesures pour les personnes handicapées : • La Société réalisera les travaux de simplification des démarches d'obtention d'une vignette de stationnement et de développement d'une solution numérique.	Selon l'échéancier établi avec l'OPHQ
	Améliorer les délais pour l'adaptation de domicile : • La promotion du rôle de la consultante ou du consultant en architecture dans le processus d'adaptation de domicile sera réalisée.	2024
Présence inégale de représentations des personnes en situation de handicap dans les communications	Refléter la diversité dans les outils et activités de sensibilisation du grand public et du personnel et dans les communications qui leur sont adressées : • Une activité par année qui expose une personne handicapée dans les activités de sensibilisation sera réalisée.	Annuel
Activités sporadiques de sensibilisation des usagères et usagers de la route à la sécurité des personnes handicapées	Réaliser des activités de sensibilisation du grand public en ce qui a trait aux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées : • Des communications adressées au grand public seront diffusées dans les médias sociaux au cours de l'année. • Le feuillet <i>As-tu 2 minutes?</i> sera revu et distribué.	Annuel
		2024

Activités découlant des orientations stratégiques de la Société

Objectif	Indicateur	Cible 2024
Offrir un niveau d'accompagnement adapté à la réalité de nos clients ayant des limitations en favorisant leur autonomie.	Taux de satisfaction à l'égard de l'accompagnement	Cible à venir (Plan stratégique 2024-2027)

Obstacles	Plan d'action 2024	Échéancier
Connaissance insuffisante des besoins des personnes handicapées	Offrir une expérience client qui tient compte des besoins des clientèles en matière d'adaptation des services : - Des actions à mettre en place concernant l'offre de cours de conduite spécialisés pour la clientèle ayant des limitations physiques et cognitives seront déterminées à partir du portrait brossé en 2023. - Des pistes d'amélioration seront déterminées à partir des recommandations découlant du parcours client «Demande de vignette de stationnement pour personnes handicapées». - Un parcours client sera réalisé pour le service d'examen personnalisé.	2024
Lacunes dans le recours à des mesures d'accessibilité pour les personnes handicapées	Offrir les mesures d'adaptation suivantes aux clientèles ayant des besoins particuliers, dont les personnes handicapées : - Accès universel à la bande audio des questions d'examen théorique pour toutes les classes de permis; - Accès aux services téléphoniques par téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes; - Accès au matériel d'apprentissage de la conduite en LSQ et en ASL; - Accès à une interprète visuelle ou un interprète visuel pour les personnes sourdes ou malentendantes, sur demande; - Service d'accompagnement téléphonique personnalisé sur demande à partir de la section «Accessibilité» du site Web; - Service d'accompagnement personnalisé aux clientèles pour qui l'examen de conduite théorique peut constituer un obstacle à l'obtention du permis de conduire; - Service d'aide préparatoire systématisé pour les candidates et candidats aux examens de réévaluation de compétences dont la condition médicale présente des risques pour la sécurité routière; - Accès à un véhicule à double pédalier, à certaines conditions, lors de l'évaluation de la conduite; - Service d'accompagnement personnalisé à la clientèle accidentée en situation de vulnérabilité pour remplir sa demande d'indemnité; - Approche personnalisée auprès des personnes accidentées de la route hospitalisées n'ayant pas présenté de demande d'indemnité pour les informer de leurs droits en vertu du régime public d'assurance automobile; - Programme d'enseignement post-accident offert aux personnes accidentées de la route admissibles.	Annuel



Activités découlant des orientations stratégiques de la Société		
Objectif Simplifier nos communications avec nos clients ayant des limitations.	Indicateur Taux de satisfaction à l'égard de la simplicité des communications	Cible 2024 Cible à venir (Plan stratégique 2024-2027)
Obstacle	Plan d'action 2024	Échéancier
Accessibilité inégale des documents dans une version adaptée ou dans un langage clair et simple	Suivre l'évolution du taux de réussite aux examens de conduite théoriques de façon à détecter les obstacles à la compréhension des questions par les candidates et candidats : Un suivi régulier des questions d'examens de conduite théoriques sera effectué.	Annuel
	Faciliter la compréhension du parcours client : Un aide-mémoire simplifié sur les mesures d'adaptation à l'examen théorique sera publié.	2024

Activités découlant des orientations stratégiques de la Société		
Objectif Attirer et fidéliser des talents diversifiés.	Indicateur Taux de présence des personnes handicapées	Cible 2024 2,4 %
Obstacles	Plan d'action 2024	Échéancier
Difficulté d'atteindre la proportion de personnes handicapées ciblée au sein de l'effectif de la Société	Faire le suivi avec les vice-présidences des résultats relatifs aux taux de présence des groupes cibles : Les résultats sont suivis dans les tableaux de bord de gestion.	Annuel
Connaissance partielle des besoins du personnel en situation de handicap	Consulter annuellement le personnel en situation de handicap : Le sondage sur l'expérience employé permet aux membres du personnel de déclarer, s'il y a lieu et sur une base volontaire et confidentielle, qu'ils font partie d'un groupe cible.	Annuel
	Mieux tenir compte des besoins des membres du personnel ayant des limitations : Les actions découlant du sondage sur l'accessibilité réalisé auprès des membres du personnel de la Société en 2023 seront définies.	2024

Groupe de travail

Les directions responsables de la mise en œuvre des actions sont consultées 2 fois par année pour assurer la planification et le suivi des actions à l'égard des personnes handicapées.



Adoption et diffusion du *Bilan des réalisations 2023 et plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées*

Le Bilan des réalisations 2023 et plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées a reçu l'approbation de toutes les vice-présidences et celle du président-directeur général en avril 2024.

En le publiant dans ses sites Web et son intranet, la Société rend accessible à son personnel et au grand public le *Bilan des réalisations 2023 et plan d'action 2024 à l'égard des personnes handicapées*.

Toute personne qui éprouve des difficultés à consulter ce document peut demander de l'aide à la Direction générale des communications et des relations publiques, du lundi au vendredi, de 9 h 30 à 15 h 30.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le bilan ou les services offerts par la Société aux personnes handicapées peuvent être adressés à la coordonnatrice des services aux personnes handicapées :

Julie Boulanger

Direction générale des partenariats
et de la performance corporative
Vice-présidence aux affaires juridiques
et corporatives
Société de l'assurance automobile du Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, 11^e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : 514 954-7641
Courriel : julie.boulanger@saaq.gouv.qc.ca



**Société de l'assurance
automobile**

Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité