



PLAN D'ACTION EN RESPONSABILITÉ SOCIALE 2022-2023

RÉGIE DE L'ASSURANCE

MALADIE DU QUÉBEC

RAMQ AU SERVICE DU CITOYEN

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

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site ramq.gouv.qc.ca.

Régie de l'assurance maladie du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN : 978-2-550-92846-1 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2022

TABLE DES MATIÈRES

LA RÉGIE ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE	4
Les trois axes du plan.....	4
ENVIRONNEMENT	5
Action 1 : Recycler la carte d'assurance maladie	5
Action 2 : Mettre en place de nouvelles mesures de gestion des matières résiduelles	5
Action 3 : Compenser les émissions de gaz à effet de serre produites (déplacements professionnels et bâtiment)	6
Action 4 (obligatoire) : S'approvisionner de façon responsable (marchés publics)	6
Action 5 : Réduire l'empreinte environnementale du numérique	7
COMMUNAUTÉ	8
Action 6 : Soutenir l'implication sociale du personnel par le bénévolat	8
Action 7 (obligatoire) : Évaluer la durabilité des projets structurants	8
Action 8 : Favoriser le recours à des entreprises d'économie sociale pour la disposition des biens et des meubles excédentaires	9
Action 9 : Favoriser le bien-être du personnel de la Régie	9
INCLUSION ET DIVERSITÉ	10
Action 10 : Faire de la Régie un milieu de travail inclusif pour tous	10
Action 11 : Appliquer les principes de la communication inclusive	10
TABLEAU SYNOPTIQUE	11

LA RÉGIE ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE



La Régie occupe une place centrale dans le système de santé québécois, et ce, depuis plus de 50 ans. L'organisation est au service des 8,2 millions de personnes couvertes par son régime d'assurance maladie. Environ 3,7 millions d'entre elles sont également inscrites au régime public d'assurance médicaments. De plus, la Régie rémunère ou rembourse plus de 58 825 professionnels de la santé¹, dispensateurs de services² et autres prescripteurs³ conformément aux ententes conclues entre les fédérations médicales ou les associations professionnelles et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

L'ambition d'être une organisation socialement responsable et celle de se dépasser afin de prôner l'exemplarité de l'État sont les pierres angulaires de ce premier plan de responsabilité sociale, qui couvre l'année 2022-2023. Ce plan contribue d'ailleurs à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

La Régie souhaite ainsi maximiser sa contribution au développement durable en proposant des projets découlant de sa propre initiative. Il s'agit d'une occasion de faire vivre les valeurs organisationnelles et d'intégrer les préoccupations quant aux répercussions de nos activités sur la société et sur l'environnement, et ce, dans la poursuite de l'intérêt collectif.

Les trois axes du plan

Le Plan d'action en responsabilité sociale 2022-2023 s'articule autour de trois axes principaux :



1. Environnement

La Régie s'engage à réduire son empreinte écologique en prenant en compte les principes de développement durable dans ses activités. Elle vise aussi à compenser les émissions de gaz à effet de serre découlant de certaines de ses activités.



2. Communauté

La Régie souhaite favoriser l'implication sociale de son personnel tout en développant une culture organisationnelle qui reconnaît et valorise l'engagement social. En tant que partie intégrante de la société québécoise, la Régie souhaite mettre de l'avant sa contribution au bien-être et à la santé de la communauté.



3. Inclusion et diversité

L'organisation se veut à l'image de la diversité de la société québécoise. En plus d'accueillir la différence, la Régie reconnaît l'importance et la valeur de chaque personne. La promotion d'un milieu de travail inclusif est une responsabilité organisationnelle de grande importance.

1. Il s'agit des médecins, des pharmaciens, des chirurgiens-dentistes, des spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale, des médecins résidents et des optométristes.
2. Il s'agit des audioprothésistes, des centres de réadaptation en déficience physique ou visuelle, des opcularistes autorisés, des distributeurs d'aides de suppléance à l'audition, des denturologistes, des laboratoires d'orthèses-prothèses et des audiologistes.
3. Il s'agit des podiatres, des sages-femmes, des infirmières praticiennes spécialisées, des diététistes et des inhalothérapeutes.

ENVIRONNEMENT

La Régie s'engage à réduire son empreinte écologique en prenant en compte les principes de développement durable dans ses activités. Elle vise aussi à compenser les émissions de gaz à effet de serre découlant de certaines de ses activités.

Action 1 : Recycler la carte d'assurance maladie

En moyenne, un peu plus de 9 000 cartes d'assurance maladie perdues ou expirées ont été retournées à la Régie à chacune des trois dernières années. Afin d'assurer la protection des renseignements personnels, les cartes sont déchiquetées avant d'être détruites par incinération.

Avec plus de huit millions de cartes d'assurance maladie en circulation, la quantité de plastique destiné au rebut produit par la Régie est non négligeable. Lorsqu'elles ne sont pas recyclées correctement, les cartes en plastique ont un effet certain sur l'environnement. Afin de diminuer l'incidence de la production des cartes d'assurance maladie, la Régie souhaite développer un processus pour favoriser le recyclage des cartes échues. Dans un premier temps, ce processus s'appliquera aux cartes perdues et échues qui nous sont déjà retournées par la poste.

Action 2 : Mettre en place de nouvelles mesures de gestion des matières résiduelles

Depuis 2013, la Régie détient une attestation ICI ON RECYCLE de niveau 3 (performance +) octroyée par la société d'État RECYC-QUÉBEC. Depuis près de 10 ans, la mise en valeur de plus de 80 % des matières résiduelles a pu être observée dans le cadre d'études de caractérisation de nos matières résiduelles. En 2021 et en 2022, la Régie a innové en instaurant deux nouveaux processus de gestion des matières résiduelles : le recyclage des masques jetables et le compostage.

Tout en poursuivant les actions existantes de réduction, de réemploi et de recyclage, la Régie ajoutera de nouveaux dispositifs de récupération et de gestion des matières résiduelles, dont :

- un système de gestion des contenants consignés;
- un dispositif sécuritaire de récupération de piles et batteries.

Indicateur

Pourcentage des cartes retournées à la Régie recyclées

Cible

100 % des cartes retournées à la Régie recyclées au 31 mars 2023

Contribution à l'orientation gouvernementale

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)

Indicateur

Obtention de la certification ICI ON RECYCLE + niveau Élite

Cible

Certification ICI ON RECYCLE + niveau Élite

Contribution à l'orientation gouvernementale

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)



Action 3 : Compenser les émissions de gaz à effet de serre produites (déplacements professionnels et bâtiment)

Afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES), la Régie préconise déjà un mode de travail hybride et promeut l'utilisation du transport public et actif. Elle offre aussi à son personnel une plateforme de covoiturage gratuite pour ses déplacements. Des activités de sensibilisation lui rappellent les différentes options possibles.

En 2019, la Régie a obtenu la certification LEED-CI Argent® Canada pour l'aménagement intérieur des espaces commerciaux aux étages 1 à 8 de l'édifice Claude-Castonguay. Cette reconnaissance confirme que les rénovations et l'aménagement effectués dans le cadre du projet Espace 1125 ont respecté de hautes normes de développement durable. De plus, la Régie participe au programme de gestion de la puissance d'Hydro-Québec. Cela permet de réduire notre appel de puissance aux périodes de pointes de consommation, dégageant ainsi de la capacité sur le réseau électrique d'Hydro-Québec.

Afin d'aller plus loin, la Régie s'engage à compenser les émissions de GES (équivalent CO₂) attribuables aux déplacements professionnels du personnel ainsi qu'à ceux des membres du conseil d'administration pour leurs rencontres, de même que les émissions attribuables à la consommation d'énergie de l'édifice Claude-Castonguay au 1125, Grande Allée Ouest.

Action 4 (obligatoire) : S'approvisionner de façon responsable (marchés publics)

En vertu de la Directive visant la mise à jour des plans d'action de développement durable et de la stratégie *Priorité à l'achat québécois : l'État donne l'exemple* (Secrétariat du Conseil du trésor, 2022), il est souhaité que l'État québécois donne l'exemple par ses achats en priorisant les acquisitions responsables. Pour ce faire, le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC) a établi une liste de 21 critères pour les acquisitions responsables.

Au cours de l'année financière se terminant au 31 mars 2021, la Régie a conclu 45 contrats de service de plus de 25 000 \$ totalisant des dépenses de 64,8 millions de dollars. À l'heure actuelle, plusieurs de ces contrats incluent déjà des clauses touchant la durabilité et témoignent de préoccupations à cet égard. De plus, les ressources responsables de l'acquisition sont formées aux pratiques d'acquisition responsable. Cependant, la Régie ne détient pas de données sur la proportion des acquisitions responsables. Elle souhaite donc diffuser les connaissances et développer les outils nécessaires à l'interne pour augmenter la part des acquisitions écoresponsables.

Indicateur

Pourcentage des émissions de gaz à effet de serre compensées (déplacements professionnels du personnel de la Régie, déplacements des membres du conseil d'administration et émissions du 1125, Grande Allée Ouest)

Cible

100 % au 31 mars 2023

Contribution à l'orientation gouvernementale

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)

Indicateur

Proportion des acquisitions responsables effectuées (donnée initiale selon la date d'implantation du processus)

Cible

15 % des contrats de service de 25 000 \$ et plus qui comprennent au moins un indicateur d'acquisition responsable au 31 mars 2023

Contribution à l'orientation gouvernementale

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)

Action 5 : Réduire l’empreinte environnementale du numérique

De nos jours, la transition vers un mode de travail hybride et la dématérialisation favorisent le déploiement des technologies de l’information. Bien que ce nouveau mode d’organisation du travail entraîne des conséquences positives (diminution de l’utilisation du papier, réduction des déplacements, etc.), l’expansion du parc informatique ainsi que l’utilisation de ses appareils engendrent des externalités négatives non négligeables. En fait, la phase de fabrication des appareils électroniques représente 45 % de l’énergie consommée par le secteur des technologies de l’information; ce pourcentage est de 55 % pour la phase d’utilisation⁴.

La Régie prend plusieurs mesures pour gérer de manière écoresponsable son parc informatique, en commençant par sa rationalisation, qui permet la réduction de la quantité d’équipements et de la consommation d’énergie. De plus, l’équipement est programmé de manière à diminuer la consommation de papier et d’encre.

L’équipement informatique en fin de vie est remis à l’organisme Ordinateur pour les écoles du Québec, qui le reconditionne et le distribue dans des écoles. Une faible quantité d’appareils ne sont pas valorisés. Tout en poursuivant les actions existantes de réduction et de réemploi, la Régie enverra l’équipement informatique en fin de vie non fonctionnel au recyclage dans le cadre du programme Recycler mes électroniques de l’Association pour le recyclage des produits électroniques (ARPE-Québec). Le personnel de la Régie sera aussi sensibilisé à cette situation et aura la possibilité d’y participer en apportant ses petits appareils électroniques personnels.

En ce qui a trait à la phase d’utilisation des technologies de l’information, la Régie s’engage à diffuser auprès du personnel des outils de bonnes pratiques d’utilisation du numérique.

Indicateur

Taux de valorisation du parc informatique de la Régie

Cible

100 % au 31 mars 2023

Indicateur

Activités de sensibilisation du personnel aux conséquences environnementales de l’utilisation des technologies de l’information

Cible

6 activités de sensibilisation au 31 mars 2023

Contribution à l’orientation gouvernementale

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l’administration publique

Objectif gouvernemental

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l’administration publique (1.1)

4. <https://theshiftproject.org/wp-content/uploads/2018/11/Rapport-final-v8-WEB.pdf>.



COMMUNAUTÉ

La Régie souhaite favoriser l'implication sociale de son personnel tout en développant une culture organisationnelle qui reconnaît et valorise l'engagement social.

Action 6 : Soutenir l'implication sociale du personnel par le bénévolat

La mission de la Régie a une portée éminemment sociale, et les valeurs d'équité, d'intégrité, de respect et de collaboration guident chacun de ses projets, de ses décisions et de ses actions. C'est dans cette optique que, depuis 2015, la Régie organise en partenariat avec divers organismes communautaires des activités de bénévolat de groupe. Elle favorise ainsi l'engagement communautaire et bénévole de son effectif. Par la diversification de son offre d'activités bénévoles, la Régie souhaite favoriser la participation d'un plus grand nombre de personnes. Grâce à de nouveaux partenariats, elles pourront s'impliquer autant dans des causes sociales qu'environnementales.

De plus, l'implication annuelle du personnel à la campagne gouvernementale Entraide durant ses pauses et heures de repas sera également comptabilisée parmi les heures de bénévolat de l'organisation. Dans les trois dernières années, le personnel de la Régie a amassé plus de 250 000 \$ pour la campagne Entraide.

Action 7 (obligatoire) : Évaluer la durabilité des projets structurants

Adoptée en avril 2006, la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1) précise que la recherche d'un développement durable passe par la prise en compte de 16 principes. Dans cette perspective, l'évaluation de la durabilité est une démarche d'analyse intégrée qui permet d'évaluer et de bonifier des interventions structurantes en fonction de critères de durabilité. À cet égard, la Régie souhaite intégrer cet exercice dans l'analyse des dossiers d'affaires des projets. Les projets ayant été jugés structurants seront par la suite soumis à l'évaluation de la durabilité selon l'outil d'évaluation fourni par le MELCC, qui prend en compte ces grands thèmes :

- environnement;
- lutte contre les changements climatiques;
- économie verte;
- gouvernance;
- prospérité sociale, culturelle et économique du Québec.

Cette démarche facilitera ainsi la mise en relation des dimensions environnementale, sociale et économique en vue d'anticiper les conséquences du développement durable sur les actions de la Régie, d'en maximiser les effets positifs et d'en réduire les effets négatifs.

Indicateur

Nombre d'heures de bénévolat effectuées

Cible

300 heures au 31 mars 2023

Indicateur

Pourcentage du personnel qui a effectué du bénévolat par année

Cible

5 % au 31 mars 2023

Contribution à l'orientation gouvernementale

Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental

Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités (4.2)

Indicateur

Pourcentage des projets jugés structurants pour lesquels une évaluation de la durabilité a été effectuée

Cible

100 % au 31 mars 2023

Contribution à l'orientation gouvernementale

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectif gouvernemental

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics (1.2)

Action 8 : Favoriser le recours à des entreprises d'économie sociale pour la disposition des biens et des meubles excédentaires

L'économie sociale est constituée de l'ensemble des activités économiques réalisées à des fins sociales dans le but de répondre aux besoins des membres d'une organisation ou de la collectivité par la vente ou l'échange de biens ou de services. Les entreprises d'économie sociale sont la propriété de leurs membres et prennent la forme de coopératives, de mutuelles ou d'organismes à but non lucratif.

Les entreprises adaptées contribuent pour leur part à l'intégration de personnes qui possèdent des compétences au travail, mais ont des incapacités ou des difficultés d'adaptation dans un milieu de travail.

En raison du caractère social de sa mission, la Régie favorise depuis 2015 le recours à des entreprises d'économie sociale et à des entreprises adaptées pour la disposition de ses biens et meubles excédentaires, dont le matériel informatique et les équipements cellulaires. En 2021, dans le cadre de la transformation de son milieu de travail, d'importantes quantités de matériel de bureau, dont des meubles, ont été remises à 18 organismes à but non lucratif. La Régie poursuivra cette action au cours des prochaines années.

Action 9 : Favoriser le bien-être du personnel de la Régie

Au 31 mars 2022, la Régie peut compter sur un effectif de 1 693 personnes afin de mener à bien sa mission. L'implication de tout un chacun est essentielle afin d'assurer le bon fonctionnement des activités et des services qui sont offerts à la clientèle citoyenne et professionnelle de la Régie.

Étant soucieuse du bien-être de son personnel, la Régie s'est dotée d'un plan d'action expérience employé pour 2021-2022. Chaque année, elle s'engage à réaliser une série d'actions visant à favoriser une expérience employé distinctive. Ces interventions sont rassemblées dans un plan d'action. Un bilan des réalisations est produit en fin d'année et diffusé à l'ensemble du personnel. Un comité a d'ailleurs été mis en place afin de tenir compte des besoins du personnel, des orientations organisationnelles et des diverses initiatives en place, ce qui garantit la cohérence de l'ensemble de la démarche liée à l'expérience employé.

Indicateur

Pourcentage de biens et meubles excédentaires expédiés à des entreprises d'économie sociale et à des entreprises adaptées

Cible

100 % au 31 mars 2023

Contribution à l'orientation gouvernementale

Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental

Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités (4.2)

Indicateur

Adoption d'un plan d'action expérience employé 2022-2023

Cible

Adoption du plan au 31 mars 2023



INCLUSION ET DIVERSITÉ

L'organisation se veut à l'image de la diversité de la société québécoise et fait la promotion d'un milieu de travail inclusif.

Action 10 : Faire de la Régie un milieu de travail inclusif pour tous

La diversité est une force, encore faut-il savoir la reconnaître de façon à favoriser l'inclusion de tous. En tant qu'organisation certifiée « Entreprise en santé niveau Élite » par le Bureau de normalisation du Québec, la Régie s'est engagée à bâtir un milieu où la qualité de vie au travail est importante pour tous.

Afin d'aller plus loin, la Régie s'engage à réaliser trois activités favorisant l'inclusion sociale et la réduction des inégalités d'ici au 31 mars 2023. Parmi ces activités, notons la diffusion d'une formation sur la diversité et l'inclusion afin de sensibiliser le personnel aux bonnes pratiques d'inclusion et de reconnaissance de partis pris inconscients. Puisque ces préjugés sont des processus inconscients qui peuvent teinter négativement nos rapports avec les autres, il est important de sensibiliser le personnel à cette réalité. Par cette action, la Régie entend faire vivre ses valeurs organisationnelles, dont celle du respect.

Action 11 : Appliquer les principes de la communication inclusive

Chaque année, plus de 700 000 lettres et plus d'un million d'appels téléphoniques sont échangés entre la Régie et ses clientèles. Face à ce volume d'échanges, la Régie réitère l'importance de s'adresser à toutes et tous de manière inclusive et respectueuse.

Dans cette optique, la prise en compte des principes de communication inclusive permet de refléter la diversité et l'évolution de la société en favorisant l'inclusion du plus grand nombre.

Afin de s'y adapter, la Régie s'engage à concevoir un guide de communication inclusive et à former le personnel qui communique avec les différentes clientèles dans le cadre de ses fonctions aux bonnes pratiques de communication inclusive.

De plus, cette démarche pour tendre vers des communications préconisant une écriture inclusive est cohérente avec l'objectif de rendre les démarches administratives plus accessibles.

Indicateur

Organisation d'activités favorisant l'inclusion sociale et la réduction des inégalités

Cible

3 activités au 31 mars 2023

Contribution à l'orientation gouvernementale

Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental

Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables (4.1)

Indicateur

Ajout d'une section portant sur la communication inclusive dans l'intranet

Cible

Diffusion d'une section portant sur la communication inclusive dans le guide de marque au 31 mars 2023

Contribution à l'orientation gouvernementale

Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental

Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables (4.1)

TABLEAU SYNOPTIQUE



Plan d'action en responsabilité sociale 2022-2023

Actions de la Régie	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020
1. Recycler la carte d'assurance maladie	Pourcentage des cartes retournées à la Régie recyclées	100 % des cartes retournées à la Régie recyclées au 31 mars 2023	Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)
2. Mettre en place de nouvelles mesures de gestion des matières résiduelles	Obtention de la certification ICI ON RECYCLE + niveau Élite	Certification ICI ON RECYCLE + niveau Élite	Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)
3. Compenser les émissions de gaz à effet de serre produites (déplacements professionnels et bâtiment)	Pourcentage des émissions de gaz à effet de serre compensées (déplacements professionnels du personnel de la Régie, déplacements des membres du conseil d'administration et émissions du 1125, Grande Allée Ouest)	100 % au 31 mars 2023	Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)
4. S'approvisionner de façon responsable (marchés publics) (obligatoire)	Proportion des acquisitions responsables effectuées (donnée initiale selon la date d'implantation du processus)	15 % des contrats de service de 25 000 \$ et plus qui comprennent au moins un indicateur d'acquisition responsable au 31 mars 2023	Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)
5. Réduire l'empreinte environnementale du numérique	Taux de valorisation du parc informatique de la Régie	100 % au 31 mars 2023	Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (1.1)
	Activités de sensibilisation du personnel aux conséquences environnementales de l'utilisation des technologies de l'information	6 activités de sensibilisation au 31 mars 2023	
6. Soutenir l'implication sociale du personnel par le bénévolat	Nombre d'heures de bénévolat effectuées	300 heures au 31 mars 2023	Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités (4.2)
	Pourcentage du personnel qui a effectué du bénévolat par année	5 % au 31 mars 2023	
7. Évaluer la durabilité des projets structurants (obligatoire)	Pourcentage des projets jugés structurants pour lesquels une évaluation de la durabilité a été effectuée	100 % au 31 mars 2023	Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics (1.2)
8. Favoriser le recours à des entreprises d'économie sociale pour la disposition des biens et des meubles excédentaires	Pourcentage de biens et meubles excédentaires expédiés à des entreprises d'économie sociale et à des entreprises adaptées	100 % au 31 mars 2023	Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités (4.2)
9. Favoriser le bien-être du personnel de la Régie	Adoption d'un plan d'action expérience employé 2022-2023	Adoption du plan au 31 mars 2023	Action complémentaire aux objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020
10. Faire de la Régie un milieu de travail inclusif pour toutes et tous	Organisation d'activités favorisant l'inclusion sociale et la réduction des inégalités	3 activités au 31 mars 2023	Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables (4.1)
11. Appliquer les principes de la communication inclusive	Ajout d'une section portant sur la communication inclusive dans l'intranet	Diffusion d'une section portant sur la communication inclusive dans le guide de marque au 31 mars 2023	Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables (4.1)

