



Bilan des réalisations 2015
à l'égard des

personnes handicapées

Société de l'assurance automobile du Québec

Québec 

Bilan des réalisations 2015 à l'égard des personnes handicapées

Contexte

Le bilan des réalisations à l'égard des personnes handicapées présente les engagements pris par la Société de l'assurance automobile du Québec pour favoriser l'intégration et la pleine participation sociale des personnes handicapées et détaille les efforts qu'elle fournit annuellement dans cet objectif.

Le bilan des réalisations 2015 rend compte de l'état de réalisation des actions prévues dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2015 pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2015. Il présente certaines actions réalisées ou entreprises par la Société en matière d'accessibilité des services et des lieux.

Des services et des documents accessibles

Accessibilité des services

En matière d'accessibilité des services pour les personnes handicapées, la Société privilégie une approche d'adaptation des services en fonction des besoins particuliers de la personne.

Pour les examens théoriques de conduite, la clientèle présentant des difficultés particulières peut obtenir l'assistance d'un membre du personnel. Un employé peut accompagner le candidat dans la salle d'examen, par exemple, pour lui lire les questions et les choix de réponses. En 2015, le personnel des centres de services a offert près de 1 000 heures d'accompagnement individuel à la clientèle pour qui l'examen de conduite théorique pouvait représenter un obstacle. Par ailleurs, la Société a offert 34 séances d'examen théorique en présence d'un interprète visuel et tactile pour la clientèle ayant une incapacité auditive.

Dans l'objectif d'améliorer de façon continue l'accessibilité de ses services, la Société s'est engagée en 2014 à traduire le matériel d'apprentissage de la conduite automobile en langue des signes québécoise (LSQ) ainsi qu'en langue des signes américaine (ASL). La traduction des documents, soit le Carnet d'accès à la route, le guide Conduire un véhicule de promenade ainsi que le Guide de la route, est en cours, et ceux-ci seront disponibles en LSQ et en ASL pour la clientèle au cours de l'année 2016. Par ailleurs, un autre exemple d'amélioration apportée par la Société en 2015 est le remboursement des coûts de location d'un véhicule à double pédalier pour permettre à la clientèle ayant une acuité visuelle hors norme de faire l'examen pratique pour l'obtention du permis de conduire et la réévaluation de compétences.

Enfin, à la demande d'une personne accidentée de la route ayant une incapacité auditive, la Société a accepté d'assumer les coûts des services de l'interprète qui l'accompagne lors de ses rendez-vous médicaux et de ses traitements de physiothérapie.

Accessibilité au Web

Afin de permettre un meilleur accès au Web aux personnes handicapées, notamment à celles ayant une incapacité visuelle, motrice ou cognitive, la Société a entrepris des travaux visant l'accessibilité de ses sites Internet, extranets et intranet.

Au moins 90 % du site Web et des sites extranets de la Société, excluant les services transactionnels, sont accessibles à l'ensemble de la clientèle. En vue de poursuivre la mise en œuvre des standards gouvernementaux, la Société a, en 2015 :

- converti en format accessible 7 000 pages de documents et 170 formulaires destinés au grand public;
- réalisé 200 transcriptions mot pour mot de documents audio et vidéo diffusés sur son site Web.

L'ensemble de ces nouveaux documents est publié depuis mars 2016, moment de la mise en ligne du nouveau site Web de la Société. La refonte de ce site aura permis de compléter la mise en œuvre du volet accessibilité.

L'organisation n'a reçu aucune demande d'adaptation de document en 2015 de la part de sa clientèle.

Des lieux accessibles

Accessibilité des bâtiments et des composantes

Des travaux ont été réalisés en 2015 afin d'améliorer l'accessibilité des lieux pour les personnes handicapées et de favoriser un milieu inclusif. Plus précisément, la Société a entre autres :

- effectué divers ajustements à ses équipements actuels afin d'en améliorer l'accessibilité;
- installé des systèmes de portes assistées dans deux toilettes du siège social.

La Société a également aménagé un bureau favorisant l'accès en fauteuil roulant et ajusté les équipements de certains postes de travail (chaise, tablette à clavier, écran, mobilier, etc.), lorsque requis.

De plus, l'organisation sensibilise le personnel à l'importance d'être attentif aux besoins de la clientèle utilisant un fauteuil motorisé. En tout temps, le personnel est disponible pour diriger la clientèle afin de faciliter les déplacements, ce qui permet d'éviter les manœuvres laborieuses et d'assurer la sécurité des personnes.

Un service à la clientèle en constante évolution

La Société accorde une grande importance à la satisfaction de sa clientèle, y compris celle en situation de handicap. La gestion des plaintes et des commentaires est un autre moyen de rester à l'écoute de la clientèle. Cela permet de demeurer à l'affût de possibles obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

En 2015, la Société a reçu trois plaintes en lien avec l'accessibilité des services et l'aménagement des lieux. L'analyse de ces plaintes a permis d'effectuer les suivis nécessaires pour répondre aux besoins de la clientèle et de s'assurer que toutes les options ou mesures d'adaptation possibles ont été envisagées.

Le tableau suivant présente les différents motifs des plaintes traitées au cours de l'année 2015.

Répartition des plaintes liées à un handicap en 2015

Motif de plainte	Nombre
Vignette de stationnement pour personnes handicapées	16
Adaptation d'un véhicule ou d'un domicile	8
Permis de conduire	5
Attitude et compétence du personnel	9
Accessibilité des services et aménagement des lieux	3
Autre	2
Total	43

Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*

Dans le cadre du plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux, la Société est impliquée à titre de collaboratrice notamment dans la réalisation des engagements 13 et 18, qui visent à favoriser des déplacements sécuritaires pour les personnes utilisatrices d'une aide à la mobilité motorisée. Un projet pilote lancé en juin 2015, chapeauté par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET), a pour objectif d'instaurer des règles pour assurer une meilleure cohabitation entre les utilisateurs d'une aide à la mobilité motorisée et les autres usagers de la route. À la suite du projet pilote, la Société sera interpellée pour les éléments présentés ci-dessous.

Engagements	Responsables	Échéance
13. Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées.	MSSS, MTMDET, OPHQ	2019
Chantier A Recenser les gabarits d'aides à la mobilité motorisées utilisés et projetés ainsi qu'identifier, avec les collaborateurs, les problématiques rencontrées dans les déplacements et la circulation de ces aides à la locomotion.	MSSS Collaborateurs : MTMDET, OPHQ, RAMQ, RBQ, SAAQ	2019
Étape 1 Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs.		2019
Étape 2 Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs.		2019
Étape 3 Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des aides à la mobilité motorisées.		2019
Chantier B Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations	MTMDET Collaborateurs :	2019

et de dispositions concernant la circulation des aides à la mobilité motorisées dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport.	MEESR, MSSS, OPHQ, RAMQ, SAAQ	
18. Réaliser, en cohérence avec les initiatives de sécurité routière et de mobilité durable, une étude sur la faisabilité de la mise en place d'une législation ou d'une réglementation relative à la conception sans obstacles des aménagements extérieurs. Cette étude devra comprendre la définition du champ d'application, des objectifs et des normes visés ainsi que des mécanismes d'application et de surveillance.	MTMDET	2019
	Collaborateurs : MAMOT, MEESR, MSSS, OPHQ, SAAQ	

Réduire les obstacles pour les personnes handicapées dans une perspective de développement durable

Pour la Société, contribuer à construire une société plus inclusive est un exemple fort d'un développement durable. Dans le but d'assurer la cohérence des diverses actions et de rassembler tous les efforts pouvant contribuer à atteindre cet objectif, elle a choisi d'intégrer la démarche d'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées et la priorisation des activités à mettre en œuvre dans les travaux en cours d'élaboration du prochain plan de développement durable. Les obstacles priorités ainsi que les mesures envisagées à l'égard des personnes handicapées seront connus lors de la diffusion du plan de développement durable prévue à l'automne 2016.

BILAN DES RÉALISATIONS 2015

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2015

Priorité

Une prestation de services axée sur l'accessibilité universelle

- **Obstacle** : Mesures d'accessibilité et d'adaptation dans le processus d'accès au réseau routier
- **Objectif** : Favoriser la réduction des obstacles à l'accès au réseau routier par les personnes handicapées

Action 1 : Favoriser la prise en compte de la réalité des personnes handicapées dans le processus d'accès au réseau routier

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
Directive d'examen pratique et fiche d'évaluation, au besoin (acuité visuelle hors norme et réévaluation de compétences)	<ul style="list-style-type: none">▪ La révision de la directive d'examen pratique et de la fiche d'évaluation n'a occasionné aucune modification.▪ À noter toutefois que la Société assume désormais les coûts de location d'un véhicule à double pédalier pour les personnes ayant une acuité visuelle hors norme lors de l'examen pratique de conduite et la réévaluation de compétences.	Oui
Traduction du matériel d'apprentissage du cours de conduite de la classe promenade en langue des signes québécoise (LSQ)	<ul style="list-style-type: none">▪ La traduction du matériel d'apprentissage de la conduite en LSQ ainsi qu'en langue des signes américaine (ASL) est en cours. Les documents seront disponibles en 2016.	Oui
Diffusion, à l'interne, d'un inventaire des services disponibles pour les personnes sourdes, les personnes ayant une	<ul style="list-style-type: none">▪ Le personnel est informé continuellement, notamment par voie de courrier opérationnel, des nouveaux services offerts à la clientèle, y compris ceux pour les personnes sourdes, les personnes ayant une	Oui

Action 1 : Favoriser la prise en compte de la réalité des personnes handicapées dans le processus d'accès au réseau routier

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
acuité visuelle hors norme et les personnes en situation de réévaluation de compétences	acuité visuelle hors norme et les personnes en situation de réévaluation de compétences.	
Simplification du questionnaire de l'examen théorique de conduite et intégration d'illustrations dans les mises en situation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'examen théorique de conduite a été adapté pour les personnes ayant une incapacité auditive. 	Oui
Mise en ligne des versions audio française et anglaise des questions de l'examen théorique de conduite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des versions audio française et anglaise des questions de l'examen théorique de conduite sont disponibles. 	Oui

Action 2 : Améliorer l'accès aux centres de services par les personnes handicapées

Cible 2015	Action pour atteindre la cible	Cible atteinte
Modification de la hauteur des postes de distribution de numéros d'attente pour les rendre accessibles à tous (2014)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le système d'appel de service sera remplacé en 2016. La hauteur de celui-ci répondra aux normes d'accessibilité. 	Atteinte prévue en 2016

- **Obstacle : Délais de traitement et précision de l'information disponible**
- **Objectif : Améliorer l'accessibilité des services d'indemnisation et de réadaptation pour les personnes accidentées de la route**

Action 3 : Améliorer l'accessibilité des services d'indemnisation et de réadaptation pour les accidentés de la route grièvement blessés

Cible 2015	Actions pour atteindre la cible	Cible atteinte
Mise en place de mesures facilitant le retour au domicile (2014-2015)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Société a élaboré un plan d'action en 2014 afin de mettre en place des mesures favorisant le retour au domicile et de réduire les délais de traitement des adaptations de domicile. La mise en œuvre de ce plan se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2017. Jusqu'à maintenant, les travaux progressent selon les échéanciers prévus. ▪ À titre d'exemple, une pochette 	Oui

Action 3 : Améliorer l'accessibilité des services d'indemnisation et de réadaptation pour les accidentés de la route grièvement blessés

Cible 2015	Actions pour atteindre la cible	Cible atteinte
	d'information a été élaborée pour la clientèle bénéficiant d'une adaptation de son domicile en vue d'améliorer la qualité de l'information transmise.	

- **Obstacle : Sécurité des personnes handicapées et accès au réseau routier**
- **Objectif : Contribuer à l'amélioration continue du bilan routier**

Action 4 : Intégrer des activités illustrant la situation des personnes handicapées dans les modules théoriques des cours de conduite

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
Élaboration d'activités sensibilisant les nouveaux conducteurs à la réalité des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Programme d'éducation à la sécurité routière (PESR) est en révision. La cible pourrait être reportée, selon les besoins cernés. 	<i>En révision</i>
Documentation de sensibilisation pertinente mise à la disposition des formateurs et des écoles de conduite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Idem</i> 	<i>En révision</i>

Action 5 : Adapter l'intervention du contrôle sur route à la clientèle ayant des problèmes de santé mentale

Cible 2015	Action pour atteindre la cible	Cible atteinte
Approche de formation des contrôleurs routiers dans le cadre de la communication tactique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'approche de formation des contrôleurs routiers dans le cadre de la communication tactique a été convenue. La formation débutera en 2016. 	Oui

Priorité

Un milieu de travail inclusif

- **Obstacle : Méconnaissance de la situation des personnes handicapées**
- **Objectif : Accroître la compréhension de la diversité liée au handicap**

Action 8 : Sensibiliser le personnel à la diversité liée au handicap

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
Action de communication annuelle, lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées, sur les obstacles que rencontrent les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plusieurs actions de communication ont lieu annuellement à la Société à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées. En 2015, la Société a entre autres : <ul style="list-style-type: none"> – sensibilisé la population au respect des places de stationnement réservées aux personnes handicapées (site Web, Twitter, Facebook); – proposé, dans l'intranet, cinq gestes à faire pour favoriser une société plus inclusive; – envoyé un courriel à tout le personnel afin d'annoncer la Semaine et de l'inviter à consulter le site Web de l'OPHQ. 	Oui
Deux actions d'information par année sur les réalisations de la Société à l'endroit des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ■ Deux manchettes sont parues dans l'intranet en 2015 : <ul style="list-style-type: none"> – annonce du projet pilote sur les aides à la mobilité motorisées auquel la Société collabore; – promotion du <i>Bilan des réalisations 2014 à l'égard des personnes handicapées</i> pour faire connaître les réalisations de la Société à l'endroit des personnes handicapées. 	Oui
Diffusion du bilan et du plan d'action de la Société à l'égard des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le <i>Bilan des réalisations 2014 à l'égard des personnes handicapées</i> a été déposé dans le site Web de la Société. ■ Le Plan d'action à l'égard des personnes 	Oui

Action 8 : Sensibiliser le personnel à la diversité liée au handicap		
Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
	handicapées 2013-2015 a été déposé dans le site Web de la Société en 2013.	
Action 9 : Améliorer les connaissances du personnel à l'égard de l'obligation de la Société de rendre les services et les lieux de travail accessibles		
Cible 2015	Action pour atteindre la cible	Cible atteinte
Guide sur le traitement d'une demande d'accommodement raisonnable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2014, la Société a mis à la disposition des gestionnaires un guide sur le traitement d'une demande d'accommodement raisonnable. L'atteinte de cette cible était prévue pour 2015. 	Oui

- **Obstacle : Représentation des personnes handicapées parmi le personnel de la Société**
- **Objectif : Accroître l'embauche et l'intégration des personnes handicapées**

Action 10 : Favoriser l'attraction, l'intégration et la fidélisation en tenant compte de la diversité liée au handicap		
Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
Visuel ou contenu reflétant la diversité liée au handicap dans la page Emploi du site Web	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La page Carrières à la SAAQ du nouveau site Web contient du contenu reflétant la diversité, y compris celle liée au handicap notamment dans la rubrique diversité. 	Atteinte en mars 2016
Atteinte d'un taux de représentativité de 2 % conformément à l'objectif gouvernemental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le taux de représentativité des personnes handicapées a été de 1,5 % en 2015. La Société poursuit ses efforts quant à l'atteinte de cet objectif : <ul style="list-style-type: none"> – le personnel de la Direction générale des ressources humaines et de l'administration a participé au cours de l'année à une formation offerte par le Secrétariat du Conseil du trésor portant sur l'embauche des personnes handicapées; – un sondage portant sur la gestion de la diversité et les défis qu'elle comporte a été réalisé auprès des gestionnaires, ce qui a permis de les sensibiliser à la diversité du personnel. 	En continu

Action 10 : Favoriser l'attraction, l'intégration et la fidélisation en tenant compte de la diversité liée au handicap

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes

Action 11 : Promouvoir l'embauche des personnes handicapées auprès des gestionnaires

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
Promotion annuelle du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un communiqué d'appel de projets dans le cadre du PDEIPH a été transmis aux gestionnaires. 	Oui
Ajout de contenus de sensibilisation dans la section de l'intranet portant sur l'accès à l'égalité en emploi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Société a bonifié la section de l'intranet portant sur l'accès à l'égalité en emploi en 2014. 	Oui

- **Obstacle : Mesures de suivi et de sécurité du personnel ayant un handicap**
- **Objectif : Améliorer la prise en compte des besoins du personnel ayant un handicap**

Action 12 : Acquérir une meilleure connaissance de la situation du personnel ayant un handicap

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
Définition des modalités de communication permettant au personnel ayant un handicap ou une incapacité temporaire d'en informer la Direction des ressources matérielles et immobilières (2014)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le personnel ayant un handicap ou une incapacité temporaire peut communiquer ses besoins, en tout temps, à son gestionnaire. Le gestionnaire assurera le suivi nécessaire auprès de la Direction des ressources matérielles et immobilières. 	Oui
Évaluation de la possibilité de constituer, dans le respect des normes sur la protection des renseignements personnels, une banque d'information à l'usage de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Société réévaluera la pertinence de cette cible dans le cadre de la détermination et de la priorisation de ses prochaines actions à l'égard des personnes handicapées. 	<i>En révision</i>

Action 12 : Acquérir une meilleure connaissance de la situation du personnel ayant un handicap

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
<p>la Direction des ressources matérielles et immobilières (2014)</p> <p>Élaboration d'un processus de collecte de besoins auprès du personnel ayant un handicap ou une incapacité temporaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> La Société réévaluera la pertinence de cette cible dans le cadre de la détermination et de la priorisation de ses prochaines actions à l'égard des personnes handicapées. 	<p><i>En révision</i></p>

Action 13 : Intégrer au plan des mesures d'urgence la mise à jour des besoins du personnel ayant un handicap

Cible 2015	Action pour atteindre les cibles	Cible atteinte
<p>Rédaction d'une procédure de validation annuelle du plan des mesures d'urgence pour les personnes responsables de son application</p>	<ul style="list-style-type: none"> La Société réévaluera la pertinence de cette cible dans le cadre de la détermination et de la priorisation de ses prochaines actions à l'égard des personnes handicapées. 	<p><i>En révision</i></p>

Priorité

Une organisation orientée vers le développement de pratiques d'accessibilité universelle

- **Obstacle : Degré variable d'accessibilité aux documents, aux services et aux lieux de la Société**
- **Objectif : Améliorer la prise en compte des besoins particuliers de la clientèle et du personnel**

Action 15 : Faciliter l'accessibilité du personnel et de la clientèle aux documents, au matériel et aux différents équipements de la Société

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
<p>Sensibilisation des conseillers en octroi de contrats à l'approvisionnement accessible (2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> La Société réévaluera la pertinence de cette cible dans le cadre de la détermination et de la priorisation de ses prochaines actions à l'égard des personnes handicapées. 	<p><i>En révision</i></p>

Action 15 : Faciliter l'accessibilité du personnel et de la clientèle aux documents, au matériel et aux différents équipements de la Société

Cibles 2015	Actions pour atteindre les cibles	Cibles atteintes
<p>Cadre de référence sur les médias adaptés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Société réévaluera la pertinence de cette cible dans le cadre de la détermination et de la priorisation de ses prochaines actions à l'égard des personnes handicapées. 	<p><i>En révision</i></p>
<p>Diffusion dans l'intranet d'une liste de critères pour l'organisation d'événements accessibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Société s'est dotée d'un guide sur l'organisation d'événements accessibles et écoresponsables. Ce guide a pour but d'intégrer les principes de développement durable aux événements internes d'envergure de la Société et d'assurer leur accessibilité. 	<p>Oui</p>

Action 16 : Favoriser la conformité des projets de réaménagement aux normes d'accessibilité universelle

Cible 2015	Action pour atteindre la cible	Cible atteinte
Manuel de gestion de projet et guides d'aménagement intégrant une pratique de vérification systématique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Société réévaluera la pertinence de cette cible dans le cadre de la détermination et de la priorisation de ses prochaines actions à l'égard des personnes handicapées. 	<i>En révision</i>

Action 17 : Poursuivre l'adaptation des sites Web de la Société et de leur contenu pour les rendre conformes aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité d'un site Web, d'un document téléchargeable et du multimédia dans un site Web

Cible 2014	Action pour atteindre la cible	Cible atteinte
Réalisation du plan de travail annuel découlant de la stratégie de mise en œuvre des standards	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le plan de travail annuel a été réalisé. Le nouveau site Web de la Société répond aux standards gouvernementaux. 	Oui

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2015 a été élaboré avec la collaboration des différents secteurs de la Société. Sa version officielle a été adoptée le 15 octobre 2013 par le comité de direction de la Société et transmise à l'Office des personnes handicapées du Québec.

La Société diffuse son plan d'action auprès de son personnel et du grand public en le rendant accessible dans ses sites intranet et Web. En invitant les gens à le consulter en ligne, la Société adopte une démarche qui s'inscrit dans une perspective de développement durable.

Toute personne qui éprouve des difficultés à consulter le document peut demander de l'aide à la [Direction des communications](#), du lundi au vendredi, de 9 h 30 à 15 h 30.

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

Julie Boulanger

Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance

Société de l'assurance automobile du Québec

800, rue du Square-Victoria, 27^e étage

Case postale 392, succursale Tour-de-la-Bourse

Montréal (Québec) H4Z 1L6

Téléphone : 514 954-7641

Courriel : Julie.Boulanger@saag.gouv.qc.ca