

# **Bilan des réalisations 2021 et plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées**



Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN 978-2-550-92141-7 (version PDF)

© Société de l'assurance automobile du Québec

## Table des matières

Introduction .....	3
<b>I. Bilan des réalisations 2021 à l'égard des personnes handicapées .....</b>	<b>5</b>
Activités menées dans la réalisation de la mission de la Société.....	5
Activités découlant des engagements du plan d'action 2021 à l'égard des personnes handicapées .....	9
<b>II. Plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées .....</b>	<b>13</b>
Groupe de travail .....	21
<b>Adoption et diffusion du <i>Bilan des réalisations 2021 et plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées</i> .....</b>	<b>22</b>





## Introduction

*Le Bilan des réalisations 2021 et plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées<sup>1</sup> témoigne de la volonté de la 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 2022 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.

<sup>1</sup> 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

- Engagement
- Rigueur
- Cohérence
- Respect

# I. Bilan des réalisations 2021 à l'égard des personnes handicapées

Dans cette section, la Société présente les activités réalisées en 2021 qui ont contribué à la réduction des obstacles à la pleine participation sociale des personnes handicapées.

## Activités menées dans la réalisation de la mission de la Société

### Satisfaction des personnes handicapées

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

En 2021, l'indice de satisfaction de la clientèle des personnes handicapées dépasse la cible et atteint 8,9/10.

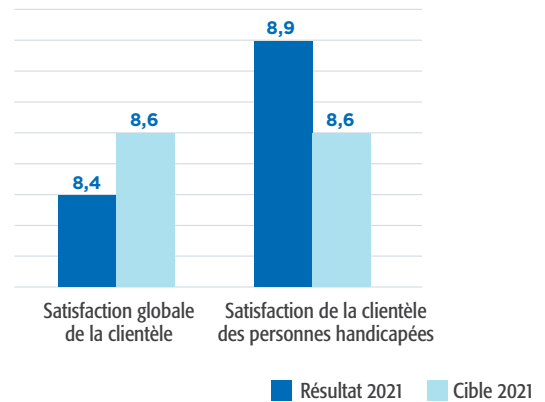
### Plaintes

En 2021, le nombre de plaintes liées au handicap s'élève à 48 comparativement à 26 en 2020 (+22). Ce résultat ne signifie pas nécessairement une augmentation de l'insatisfaction, mais plutôt un meilleur ciblage des plaintes en vue d'améliorer l'expérience des clients.

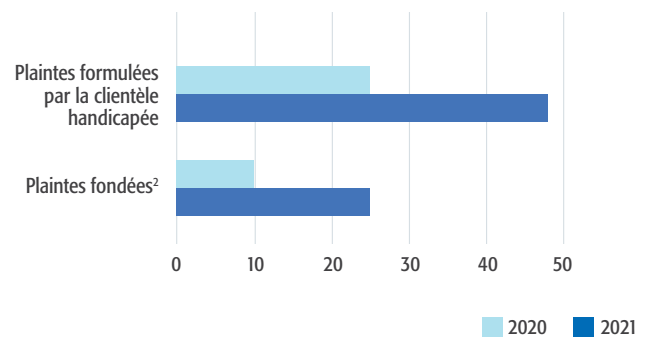
Toutes les mesures ont été prises pour surmonter les obstacles nuisant à l'obtention des services.

Dans tous les cas, un représentant de la Société a communiqué avec la personne ayant déposé la plainte.

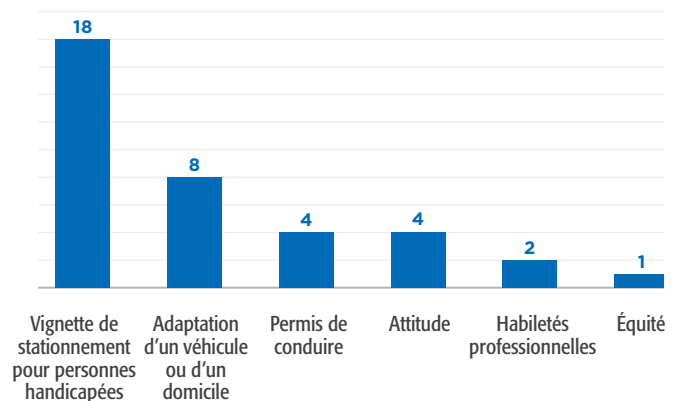
### Satisfaction de la clientèle



### Plaintes liées au handicap



### Principaux motifs de plainte



<sup>2</sup> Manquement aux engagements de 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 son représentant; 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 2021, la Société a versé plus de 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.

- Plus de 20 millions de dollars ont été versés pour la réintégration sociale, scolaire et professionnelle.
- Plus de 25 millions de dollars ont été alloués aux centres de réadaptation publics qui prennent en charge la clientèle accidentée.
- Près de 10 millions de dollars ont servi à l'adaptation de véhicules et de domiciles.

### Gérer des programmes destinés aux personnes handicapées pour le compte du ministère des Transports du Québec

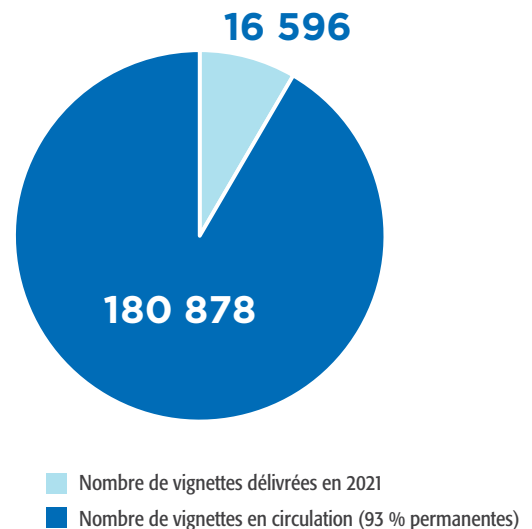
#### Programme de vignettes de stationnement

En 2021, plus de 16 000 vignettes de stationnement ont été délivrées. Au 31 décembre 2021, près de 181 000 vignettes de stationnement étaient en circulation, dont 93 % sont permanentes. Un peu plus de 500 d'entre elles sont des vignettes de stationnement pour motocyclette.

#### Programme d'adaptation de véhicule

- En tout, 468 nouvelles inscriptions au programme ont été enregistrées en 2021.
- Plus de 1 700 adaptations ont été réalisées sur des véhicules, représentant des déboursés de près de 9,3 millions de dollars.

#### Programme de vignettes de stationnement





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

Plan d'action 2021	Réalizations 2021
Promouvoir la boîte courriel « Gestion immobilière » auprès des employés afin de faciliter le traitement des demandes liées à la présence d'obstacles physiques.	Une communication a été transmise au personnel.
Réaliser des projets d'aménagement conformes aux normes d'accessibilité et à la Politique d'accessibilité des personnes handicapées de la Société.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un nouveau point de service a ouvert ses portes à titre de mandataire de la Société et les lieux sont conformes aux normes d'accessibilité aux personnes handicapées.</li> <li>• Des mécanismes d'ouverture de porte automatique ont été installés dans plusieurs aires de circulation du siège social.</li> </ul>
Évaluer, sur demande, les adaptations nécessaires aux besoins des membres du personnel ayant des limitations fonctionnelles.	<p>À la suite de l'aménagement d'espaces de travail intégrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un emplacement moins exposé à la lumière a été attribué à un membre du personnel ayant une limitation visuelle;</li> <li>• des espaces de travail personnalisés ont été attribués à des membres du personnel dont la condition médicale exige un aménagement adapté.</li> </ul>
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.
Fournir des documents en version adaptée, sur demande.	Aucune demande d'adaptation de documents n'a été soumise à la Société au cours de la dernière année.
Offrir l'accès à un interprète visuel aux personnes sourdes ou malentendantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cours de conduite : la Société a reçu 8 demandes pour le cours pratique de conduite et 72 demandes pour le cours théorique.</li> <li>• Examen théorique : 59 demandes concernent la présence d'un interprète lors de l'examen théorique.</li> </ul>

## Activités découlant des engagements du plan d'action 2021 à l'égard des personnes handicapées

Objectif	Indicateur	2021	Cible 2021
Améliorer le niveau de satisfaction de la clientèle diversifiée.	ISC – clientèle diversifiée	8,4	8,6
Plan d'action 2021	Réalizations 2021		
<p>Refléter la diversité dans les outils et activités de sensibilisation du grand public et du personnel et dans les communications.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Une activité de sensibilisation exposant une personne handicapée, par année.</li> </ul> <p><b>Échéancier :</b> annuel</p>	Le personnel a été sensibilisé aux obstacles à l'employabilité des personnes handicapées lors de la Journée internationale des personnes handicapées.		
<p>Faire ressortir dans l'information de gestion les tendances concernant les plaintes et commentaires formulés par les clients ayant une incapacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La reddition de comptes fera état des obstacles liés au handicap dans l'accès aux services.</li> </ul> <p><b>Échéancier :</b> annuel</p>	L'information de gestion contient une rubrique sur la satisfaction de la clientèle handicapée qui présente des données sur les motifs et les tendances des plaintes de cette clientèle.		
<p>Intégrer dans le suivi des indicateurs de performance l'indice de satisfaction de la clientèle diversifiée, dont les personnes handicapées.</p> <p><b>Échéancier :</b> 2021</p>	L'indice de satisfaction de la clientèle diversifiée, qui inclut la clientèle handicapée, est suivi dans le Plan stratégique 2021-2025 de la Société.		
<p>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.</p> <p><b>Échéancier :</b> annuel</p>	Le processus de révision des questions d'examen, y compris le questionnaire adapté en langue des signes québécoise, comprend des spécifications d'écriture dans un langage clair et simple.		
<p>Intégrer dans les personas clients la réalité des personnes dont les difficultés de lecture constituent un obstacle à l'accès aux documents et aux services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La description de personas clients sera modifiée pour y refléter l'incidence des difficultés de lecture dans l'obtention des documents et des services.</li> </ul> <p><b>Échéancier :</b> 2021</p>	Le descriptif de quatre personas clients a été modifié pour y ajouter une rubrique sur les besoins particuliers de certaines clientèles liés à lecture ou à la communication.		

## Activités découlant des engagements du plan d'action 2021 à l'égard des personnes handicapées

Objectif	Indicateur	2021	Cible 2021
Consolider la prise en compte des besoins de la clientèle des personnes handicapées.	ISC – clientèle des personnes handicapées	8,9	8,6
Plan d'action 2021	Réalizations 2021		
<p>Rehausser le degré d'accessibilité Web pour les personnes ayant des besoins particuliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des travaux seront entrepris pour la mise en œuvre des recommandations.</li> </ul> <p><b>Échéancier :</b> 2021</p>	<p>Les travaux réalisés ont porté sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La consultation des tableaux;</li> <li>La navigation dans les pages du site Web;</li> <li>La navigation dans le menu principal.</li> </ul>		
<p>Réaliser des activités de sensibilisation du grand public aux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées.</p> <p><b>Échéancier :</b> annuel</p>	<p>Deux communications adressées au grand public ont été publiées dans les médias sociaux.</p>		
<p>Concevoir des parcours clients des personnes accidentées de la route pour améliorer leur expérience client dans le processus d'indemnisation et de réadaptation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des parcours clients, dont certains auront une incidence sur l'expérience client des personnes handicapées, seront conçus au cours de l'année.</li> </ul> <p><b>Échéancier :</b> 2021</p>	<p>Pour chacun des parcours clients, une entrevue téléphonique a été réalisée avec la clientèle visée. Les réponses obtenues ont permis de cibler des pistes d'amélioration pour mieux répondre aux besoins.</p>		
<p>Définir les orientations et les pratiques pour l'accompagnement personnalisé des clientèles ayant des besoins particuliers lors des examens théoriques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un aide-mémoire décrivant les mesures d'adaptation aux examens théoriques accessibles aux clients sera publié;</li> <li>Des consignes sur l'accompagnement personnalisé seront mises à la disposition du personnel.</li> </ul> <p><b>Échéancier :</b> 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un projet d'aide-mémoire a été soumis pour commentaires à des organismes intervenant auprès de clients pour qui l'examen théorique peut représenter un obstacle à l'obtention du permis de conduire. Ces commentaires seront pris en compte dans la conception de l'aide-mémoire.</li> <li>La réponse vocale interactive invite les clients qui communiquent par téléphone avec la Société à faire part de leur besoin d'accompagnement au préposé. Une mention semblable se trouve également sur le site Web.</li> <li>La demande d'accompagnement du client est transmise aux centres de services par le centre des relations avec la clientèle.</li> <li>La Société a reçu des commentaires positifs d'un client ayant un trouble neurologique sur l'accompagnement qui lui a été offert au moment de son examen théorique pour tenir compte de ses besoins.</li> </ul>		

Plan d'action 2021	Réalizations 2021
<p>Déployer l'offre d'un service d'interprétariat visuel chez les mandataires de la Société :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un projet pilote sera réalisé chez des mandataires sélectionnés;</li> <li>• Les mesures opérationnelles seront précisées pour intégrer l'accès à un interprète dans l'offre de services des mandataires.</li> </ul> <p><b>Échéancier : 2021</b></p>	<p>Les modalités administratives de la mise en place du service ont été complétées.</p>
<p>Offrir l'accès à distance à un interprète visuel dans tous les centres de services de la Société :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un projet pilote sera réalisé par des organismes d'interprétariat en collaboration avec certains centres de services de la Société;</li> <li>• Un plan de déploiement des services et une stratégie de communication seront conçus.</li> </ul> <p><b>Échéancier : 2021</b></p>	<p>Des travaux sont en cours pour préciser les modalités de la mise en œuvre du service d'interprétariat à distance.</p> <p>D'autres actions sont prévues pour 2022.</p>
<p>Simplifier les démarches relatives à l'échange de permis de conduire pour les nouveaux résidents ayant des limitations fonctionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonifier les procédures en place pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès au service complet dès leur premier contact avec la Société.</li> </ul> <p><b>Échéancier : 2021</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le processus de traitement de ces demandes a été revu. Toute demande d'échange de permis de conduire par un nouveau résident en situation de handicap fait l'objet d'un traitement personnalisé.</li> <li>• Lors d'une rencontre de gestion, une cliente handicapée a témoigné de son expérience pour obtenir l'échange de son permis et a fait ressortir les obstacles auxquels elle a été confrontée dans ce processus.</li> </ul>
<p>Favoriser la prise en compte de l'accessibilité dans les activités de la Société.</p> <p><b>Échéancier : 2021</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une manchette a été publiée pour promouvoir les outils sur l'accessibilité des documents et des services proposés par l'Office des personnes handicapées du Québec,</li> <li>• Les secteurs ont été sensibilisés aux ressources existantes en matière d'écriture accessible.</li> </ul>
<p>Autres réalisations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des masques à fenêtre transparente ont été offerts aux clients pour faciliter l'interaction avec un membre du personnel ayant une incapacité auditive.</li> <li>• Un cadre conceptuel a été défini pour tenir compte des besoins particuliers de certaines clientèles, dont celle des personnes handicapées, dans l'offre de services en accès sécuritaire au réseau routier.</li> </ul>

## Activités découlant des engagements du plan d'action 2021 à l'égard des personnes handicapées

Objectif	Indicateur	2021	Cible 2021
Assurer le développement d'une expertise adaptée à la diversité de la clientèle.	Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire en diversité pour réaliser leur travail	76 %	78 %
Plan d'action 2021	Réalizations 2021		
Donner la formation <i>La gestion de la diversité, un atout pour la Société</i> aux nouveaux membres du personnel en contact avec la clientèle.	La formation se poursuit selon l'arrivée des nouvelles cohortes d'employés en contact avec la clientèle.		
<b>Échéancier :</b> en continu			
Offrir des services-conseils en gestion de la diversité : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel sera sensibilisé à la discrimination liée au handicap lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées.</li> </ul> <b>Échéancier :</b> en continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel a été invité à répondre à une question éclair sur la discrimination en emploi liée au handicap.</li> <li>Une manchette a été publiée au moment de la publication du <i>Bilan des réalisations 2020 et plan d'action 2021 à l'égard des personnes handicapées</i>.</li> <li>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.</li> </ul>		



## Activités découlant des engagements du plan d'action 2021 à l'égard des personnes handicapées

Objectif	Indicateur	2021	Cible gouvernementale
Favoriser l'attraction, l'intégration et la fidélisation du personnel en tenant compte de la diversité.	Taux d'embauche de membres de groupes cibles	28,1 %	25 %
	Taux de représentativité des personnes handicapées	1,0 %	2 %

Plan d'action 2021	Réalisations 2021
<p>Bonifier la consultation annuelle du personnel de la Société pour tenir compte de la diversité et de l'inclusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un exercice de révision du sondage organisationnel sera entrepris en 2021.</li> </ul> <p><b>Échéancier :</b> 2021</p>	<p>Une question du sondage organisationnel permet de s'identifier comme membre d'un groupe cible, sur une base volontaire et confidentielle.</p>
<p>Sensibiliser les vice-présidences à l'embauche des membres des groupes cibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le suivi trimestriel des taux de présence et d'embauche des groupes cibles sera bonifié pour faire ressortir les écarts à combler pour l'atteinte des cibles.</li> </ul> <p><b>Échéancier :</b> annuel</p>	<p>Des améliorations ont été apportées aux rapports trimestriels pour faciliter le suivi des taux d'embauche et de présence des groupes cibles, dont les personnes handicapées.</p>
<p>Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.</p> <p><b>Échéancier :</b> annuel</p>	<p>Une communication a été envoyée aux gestionnaires pour faire la promotion du PDEIPH et les inviter à présenter un projet d'emploi.</p>



## **II. Plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées**

En 2022, 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.

## 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 2022	Échéancier
Barrières à l'autonomie des personnes handicapées	Verser des indemnités aux personnes accidentées de la route et veiller à leur réadaptation.  <b>Indicateur :</b> Montant des indemnités versées	Annuel
	Actualiser la couverture d'assurance des personnes accidentées de la route.  <b>Indicateur :</b> Modifications apportées à la couverture d'assurance à la suite de l'adoption de la <i>Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile, le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions.</i>	Selon les modalités prévues par la <i>Loi</i>
Contraintes à l'accès sécuritaire au réseau routier pour les personnes handicapées	Gérer les programmes suivants pour le compte du ministère des Transports du Québec : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme de vignettes de stationnement;</li> <li>• Programme d'adaptation de véhicule.</li> </ul>	Annuel
Sensibilisation insuffisante à la sécurité des piétons en situation de handicap	Intégrer dans les outils de communication les principes de vigilance à l'endroit des piétons, entre autres, à l'endroit des 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 bourse 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 à la clientèle accidentée, dont les personnes handicapées.	
Mesures de prévention des risques associés au handicap	Traiter les demandes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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);</li> <li>• Demande de modification de la catégorie d'usage pour un véhicule adapté;</li> <li>• Demande d'attestation d'adaptation de véhicules.</li> </ul>	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 2022	Échéancier
<p>Accessibilité inégale des lieux, des documents, des biens et des services aux personnes handicapées</p>	<p>Promouvoir la boîte courriel « Gestion immobilière » auprès des employés afin de faciliter le traitement des demandes liées à la présence d'obstacles physiques.</p> <p><b>Indicateur :</b> Activité de promotion de la boîte courriel « Gestion immobilière »</p>	<p>Annuel</p>
	<p>Réaliser des projets d'aménagement conformes aux normes d'accessibilité et à la Politique d'accessibilité des personnes handicapées.</p> <p><b>Indicateur :</b> Normes appliquées</p>	
	<p>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.</p> <p><b>Indicateur :</b> Conformité de l'achat et de la location de biens et de services</p>	
	<p>Assurer l'accessibilité des lieux chez les mandataires de la Société.</p> <p><b>Indicateur :</b> Critères d'accessibilité intégrés dans la documentation des appels d'offres</p>	
	<p>Évaluer, sur demande, les adaptations nécessaires aux besoins des membres du personnel ayant des limitations fonctionnelles.</p> <p><b>Indicateur :</b> Types de demandes traitées</p>	
	<p>Fournir des documents en version adaptée, sur demande.</p> <p><b>Indicateur :</b> Nombre de documents adaptés</p>	
	<p>Mesures incomplètes de prise en compte de la sécurité des personnes handicapées</p>	

## Activités découlant des orientations stratégiques de la Société

Objectif	Indicateur	Cible 2022
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 2022	Échéancier
Difficulté à documenter l'expérience client des personnes handicapées	<p>Bonification de la consultation des personnes handicapées lors du sondage général sur la satisfaction de la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une question sera ajoutée au questionnaire pour permettre au participant de s'identifier comme une personne handicapée, sur une base volontaire et confidentielle.</li> </ul> <p>Faire ressortir dans l'information de gestion les tendances concernant les plaintes formulées par les clients en situation de handicap :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	2022
Mesures incomplètes d'adaptation des activités et des services aux personnes handicapées	<p>Faciliter l'accès aux services pour les clients ayant des limitations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le processus d'obtention du permis de conduire sera simplifié pour adapter les exigences de l'évaluation médicale en fonction du handicap du client;</li> <li>• 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;</li> <li>• Une démarche d'accompagnement sera définie pour les titulaires de permis d'un véhicule d'urgence ayant une limitation du champ visuel;</li> <li>• Les modalités d'accès à un véhicule à double pédalier seront précisées pour y inclure toute forme de handicap qui nécessite l'usage d'un tel véhicule lors de l'examen de conduite pratique pour un véhicule de promenade.</li> </ul> <p>Bonifier l'offre de services aux personnes sourdes ou malentendantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir l'accès à un interprète visuel à distance aux personnes sourdes ou malentendantes;</li> <li>• Offrir la possibilité aux personnes sourdes ou malentendantes d'obtenir gratuitement le matériel d'apprentissage de la conduite en langue des signes québécoise ou américaine (LSQ ou ASL);</li> <li>• Informer les associations de personnes sourdes ou malentendantes des modalités de l'accès gratuit au matériel d'apprentissage en LSQ ou ASL.</li> </ul>	2022

Obstacles	Plan d'action 2022	Échéancier
Mesures incomplètes d'adaptation des activités et des services aux personnes handicapées (la suite)	Collaborer au chantier mené par l'Office des personnes handicapées du Québec sur la simplification des démarches d'accès aux programmes et aux mesures pour les personnes handicapées.	Selon l'échéancier établi avec l'OPHQ
	Optimiser le processus d'indemnisation des personnes accidentées de la route : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des travaux seront effectués pour faciliter le remboursement de certains frais engagés à l'égard de prothèses ou d'orthèses.</li> </ul>	2022
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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une activité par année qui expose une personne handicapée dans les activités de sensibilisation.</li> </ul>	Annuel
Activités sporadiques de sensibilisation des 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des communications adressées au grand public seront diffusées dans les médias sociaux au cours de l'année.</li> </ul>	Annuel
Lacunes dans le recours à des mesures de prévention des situations de handicap	Offrir les mesures d'adaptation suivantes aux clients ayant des besoins particuliers, dont les personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès universel à la bande audio des questions d'examen théorique pour toutes les classes de permis, en français ou en anglais;</li> <li>• Accès aux services téléphoniques par télécopieur aux personnes sourdes ou malentendantes;</li> <li>• Accès au matériel d'apprentissage de la conduite en LSQ et ASL;</li> <li>• Accès à un interprète visuel pour les personnes sourdes ou malentendantes, sur demande;</li> <li>• Service d'accompagnement téléphonique personnalisé sur demande à partir de la section « Accessibilité » du site Web;</li> <li>• Service d'accompagnement personnalisé aux clients pour qui l'examen de conduite théorique peut constituer un obstacle à l'obtention du permis de conduire;</li> <li>• 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;</li> <li>• Accès à un véhicule à double pédalier, à certaines conditions, lors de l'évaluation de la conduite;</li> <li>• Service d'accompagnement personnalisé aux clients accidentés en situation de vulnérabilité pour remplir leur demande d'indemnité;</li> <li>• 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.</li> </ul>	Annuel

<b>Objectif</b> Offrir un niveau d'accompagnement adapté à la réalité de nos clients ayant des limitations en favorisant leur autonomie.	<b>Indicateur</b> Taux de satisfaction à l'égard de l'accompagnement	<b>Cible 2022</b> 8,7
---	---	--------------------------

<b>Obstacles</b>	<b>Plan d'action 2022</b>	<b>Échéancier</b>
Connaissance insuffisante des besoins des personnes handicapées	Brosser un portrait des besoins d'adaptation des services pour la conception de parcours clients accessibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>Des personas citoyens ciblés seront définis pour refléter les adaptations requises en fonction des limitations des clients.</li> </ul>	2022
	Offrir un accompagnement personnalisé aux clients ayant des limitations lors de l'examen de conduite théorique : <ul style="list-style-type: none"> <li>Des modalités d'accompagnement seront définies de manière à outiller le personnel pour répondre aux besoins des clients.</li> </ul>	2022

<b>Objectif</b> Simplifier nos communications avec nos clients ayant des limitations.	<b>Indicateur</b> Taux de satisfaction à l'égard de la simplicité des communications	<b>Cible 2022</b> 8,7
--	---	--------------------------

<b>Obstacles</b>	<b>Plan d'action 2022</b>	<b>Échéancier</b>
Accessibilité inégale des documents dans une version adaptée ou dans un langage clair et simple	Réaliser des entrevues individuelles avec des personnes ayant des limitations : <ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations recueillies serviront à déterminer les meilleures approches de communication accessibles.</li> </ul>	2022
	Suivre l'évolution du taux de réussite des examens de conduite théoriques de façon à détecter les obstacles à la compréhension des questions par les candidates et candidats : <ul style="list-style-type: none"> <li>Un suivi régulier des questions d'examens de conduite théoriques sera effectué.</li> </ul>	Annuel
	Faciliter l'obtention de documents en version adaptée : <ul style="list-style-type: none"> <li>La mention « Commander un document en médias adaptés » sera ajoutée dans la section « Accessibilité » du site Web.</li> </ul>	2022
Difficultés à obtenir de l'information accessible sur le Web	Assurer la conformité des contenus publics des sites Web de la Société au Standard sur l'accessibilité Web : <ul style="list-style-type: none"> <li>Des travaux se poursuivront pour la mise en œuvre des recommandations découlant du rapport de vérification du Standard sur l'accessibilité Web;</li> <li>Une formation sur l'accessibilité sera proposée aux membres de l'équipe responsable du site Web.</li> </ul>	2022



<b>Objectif</b> Assurer le développement d'une expertise adaptée à la diversité de la clientèle	<b>Indicateur</b> Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire en diversité pour réaliser leur travail	<b>Cible 2022</b> 78 %
--	--	---------------------------

<b>Obstacles</b>	<b>Plan d'action 2022</b>	<b>Échéancier</b>
Connaissance variable de la réalité des personnes handicapées	Donner la formation intitulée <i>La gestion de la diversité, un atout pour la Société</i> aux nouveaux membres du personnel en contact avec la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> <li>La formation se poursuit selon l'arrivée de nouvelles cohortes d'employés en contact avec la clientèle.</li> </ul>	Annuel
	Offrir un programme de formation adapté aux réalités de la clientèle accidentée de la route : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel aura accès à des formations spécialisées sur les principaux diagnostics psychologiques, les troubles craniocérébraux et la communication avec des clients ayant des troubles cognitifs ou psychiatriques;</li> <li>Un atelier sera offert aux membres du personnel pour leur permettre d'assurer la continuité de l'expérience client des personnes accidentées de la route.</li> </ul>	2022
	Offrir des services-conseils en gestion de la diversité : <ul style="list-style-type: none"> <li>Une manchette sera publiée à la suite de l'adoption du <i>Bilan des réalisations 2021 et plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées</i>;</li> <li>Des activités de promotion des capsules d'autoformation offertes par l'Office des personnes handicapées du Québec seront réalisées.</li> </ul>	Annuel

Objectif	Indicateur	Cible 2022
Attirer et fidéliser des talents diversifiés.	Taux d'embauche de membres des groupes cibles	25 %
	Taux de présence des personnes handicapées	2 %

Obstacles	Plan d'action 2022	Échéancier
Difficulté d'atteindre la proportion de personnes handicapées ciblée au sein de l'effectif de la Société	Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>Un communiqué de promotion du PDEIPH sera transmis aux gestionnaires.</li> </ul>	Annuel
	Faire le suivi avec les vice-présidences des résultats des taux d'embauche et de présence des groupes cibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>Les résultats sont suivis dans les tableaux de bord de gestion.</li> </ul>	Annuel
Connaissance partielle des besoins du personnel en situation de handicap	Consulter annuellement les employés en situation de handicap : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le sondage sur l'expérience employé permet aux employés de déclarer faire partie d'un groupe cible, sur une base volontaire et confidentielle.</li> </ul>	Annuel
	Intégrer l'analyse des risques associés à l'accessibilité dans les travaux en santé et sécurité au travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>En 2022, des employés seront consultés pour faire ressortir les obstacles à l'accessibilité dans l'environnement de travail.</li> </ul>	2022

## Groupe de travail

Un comité de travail, composé de représentants de tous les secteurs de l'organisation, est consulté deux 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 2021 et plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées**

Le *Bilan des réalisations 2021 et plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées* a reçu l'approbation de toutes les vice-présidences et celle du président et chef de la direction en avril 2022.

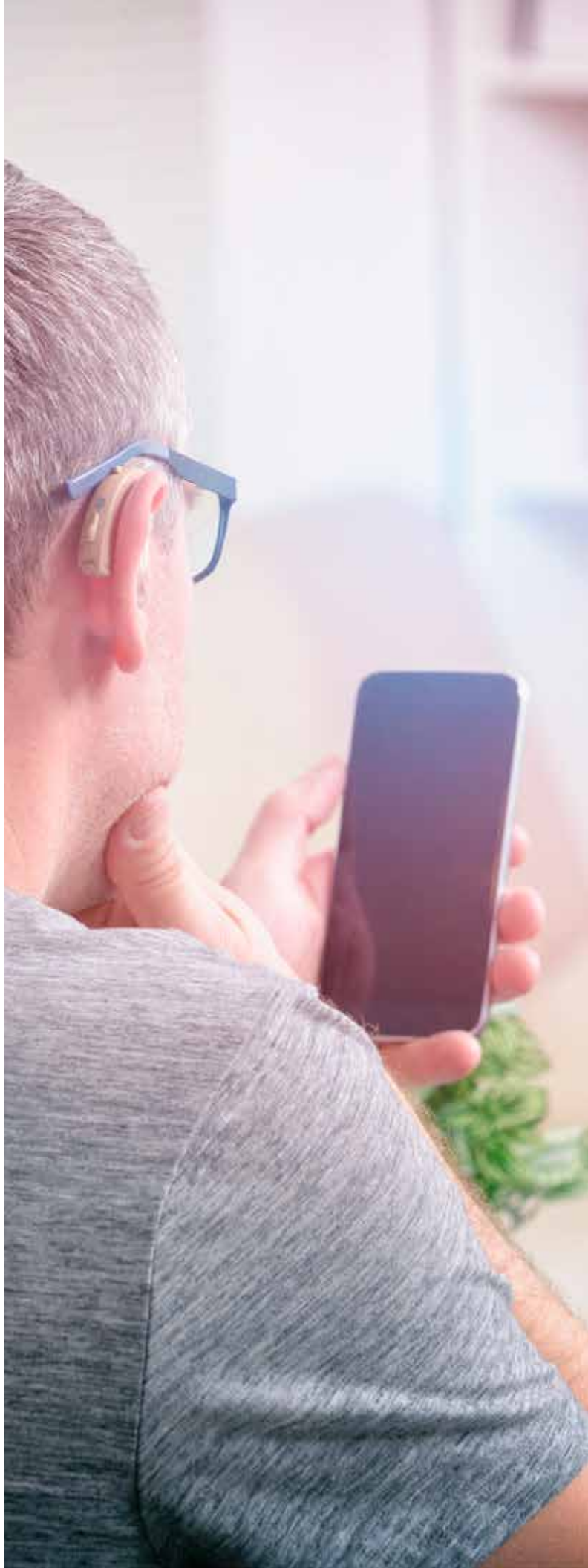
En le publiant dans ses sites Web et intranet, la Société rend accessible à son personnel et au grand public le *Bilan des réalisations 2021 et plan d'action 2022 à l'égard des personnes handicapées*.

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 de la performance  
Bureau du président et chef de la direction  
Société de l'assurance automobile du Québec  
500, rue Sherbrooke Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
Téléphone : 514 954-7641  
Courriel : [julie.boulanger@saaq.gouv.qc.ca](mailto:julie.boulanger@saaq.gouv.qc.ca)







**Société de l'assurance  
automobile**

**Québec** 

Avec vous,  
au cœur de votre sécurité