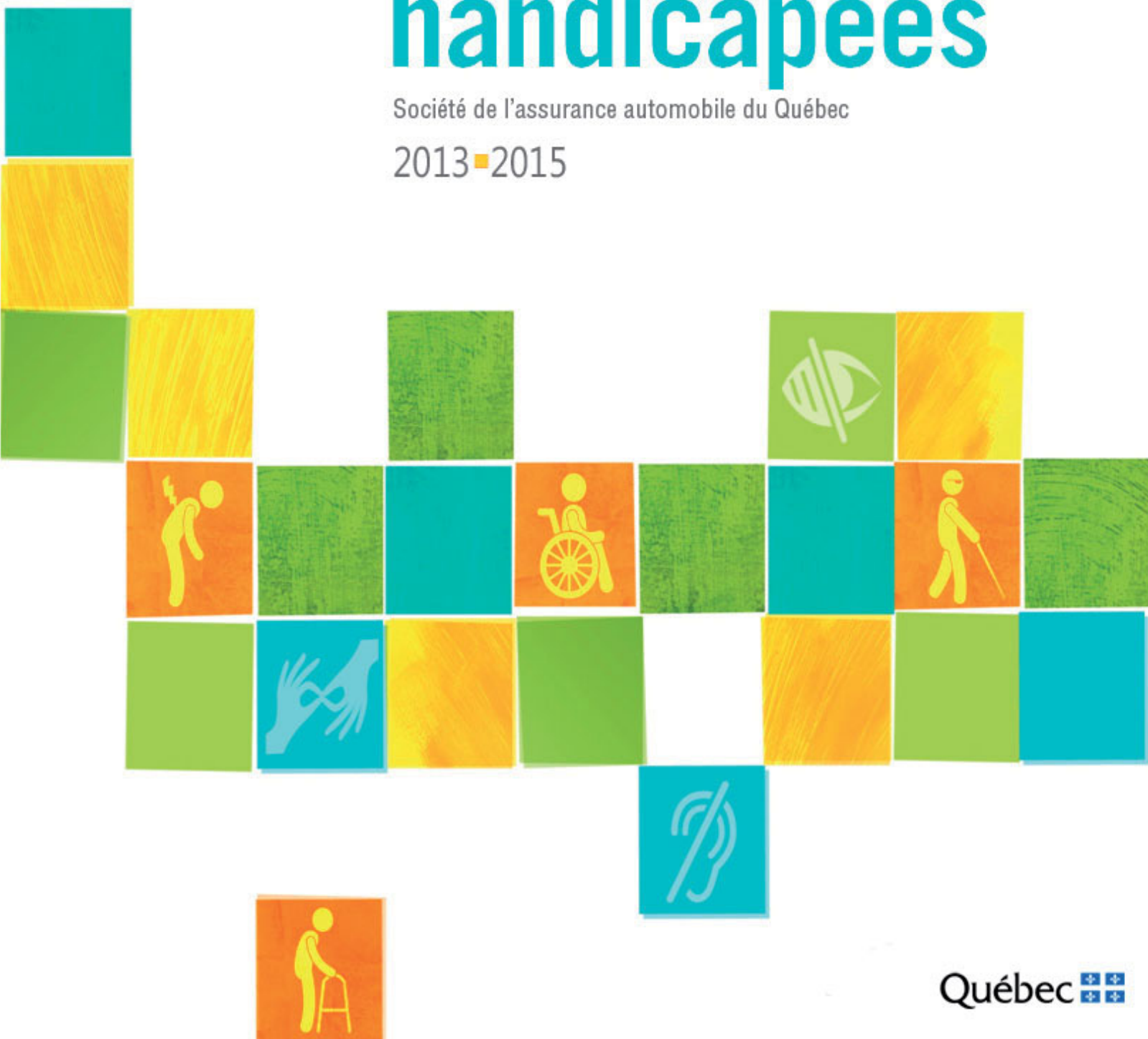


Plan d'action à l'égard des

personnes handicapées

Société de l'assurance automobile du Québec

2013-2015



LA SOCIÉTÉ, TOUJOURS PRÉSENTE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes handicapées			
Les personnes accidentées de la route	La sécurité routière et les usagers vulnérables	L'autonomie des personnes ayant une incapacité	L'intégration en emploi des personnes handicapées
Des moyens pour favoriser le retour à la vie normale	Un programme d'éducation comportant un volet de sensibilisation aux usagers vulnérables	Un programme en matière de vignettes de stationnement	Des mesures d'adaptation à l'intention des personnes handicapées
Une intervention rapide	Une collaboration avec les centres de réadaptation	Un programme d'adaptation de véhicules	Des programmes de développement de l'employabilité
Une couverture d'assurance appropriée à chaque accident	Des modalités d'accessibilité adaptées aux personnes en processus de réadaptation	Une prestation de services adaptée	Des moyens de sensibilisation auprès des gestionnaires
		Des mesures d'accessibilité aux documents	

QUELQUES CHIFFRES...

	2012	2011	2010	2009
L'indemnisation des personnes accidentées de la route				
Total des indemnités versées	1 015 M\$	1 001 M\$	993 M\$	1 013 M\$
Indemnités versées pour la réintégration scolaire, professionnelle et sociale	13 800 M\$	14 871 M\$	11 143 M\$	9 241 M\$
Montant alloué aux centres de réadaptation publics	46 833 M\$	47 093 M\$	50 323 M\$	50 197 M\$
Le programme de vignettes de stationnement pour personnes handicapées				
Nombre de vignettes en circulation (au 31 décembre de chaque année)	141 694	142 703	139 063	139 896
Nombre de vignettes délivrées annuellement	13 652	14 352	14 521	13 847
Le programme d'adaptation de véhicules				
Montant des subventions annuelles	8 374 M\$	8 028 M\$	9 000 M\$	9 905 M\$

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	5
INTRODUCTION	6
PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ	7
BILAN DES RÉALISATIONS 2009-2012 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	8
Une vision d'ensemble de la diversité	8
Une organisation au cœur du quotidien de milliers de personnes handicapées	8
Un réseau routier accessible et sécuritaire pour tous	10
Des lieux accessibles	12
Des services et des documents accessibles	13
Un processus inclusif d'approvisionnement en biens et services	14
Un service à la clientèle en constante évolution	14
Un milieu de travail ouvert et respectueux	16
La politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité	19
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2013-2015	21
Priorité 1 : Une prestation de services axée sur l'accessibilité universelle	21
Priorité 2 : Un milieu de travail inclusif	24
Priorité 3 : Une organisation orientée vers le développement de pratiques d'accessibilité universelle	26
GROUPE DE TRAVAIL	27
ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	28
ANNEXE I : DÉTAILS DE CERTAINES INDEMNITÉS VERSÉES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE DE 2009 À 2012	29

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION



C'est avec fierté que je vous présente le **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2015** de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Vous y trouverez les réalisations de notre organisation à l'endroit des personnes handicapées pour la période 2009-2012, ses engagements dans le cadre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité ainsi que les mesures envisagées pour réduire les obstacles à l'accessibilité des personnes handicapées.

Lorsqu'elle élabore ses politiques, ses mesures ou ses programmes, la Société se préoccupe constamment de faciliter l'accès à ses services pour toutes ses clientèles, et particulièrement pour les personnes handicapées. Le nouveau plan d'action démontre la volonté de l'organisation de continuer à mettre en œuvre les

meilleures pratiques, entre autres en matière de communication et d'accessibilité à ses lieux physiques. Elle veut également garantir aux personnes handicapées membres de son personnel un milieu de travail inclusif qui assure leur épanouissement professionnel, en toute équité.

S'inscrivant directement dans la continuité de son plan stratégique et de son plan d'action Diversité, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2015 confirme l'intérêt constant ainsi que la mobilisation de la Société pour les personnes handicapées. Il contribuera également à l'amélioration continue de ses pratiques visant à favoriser leur pleine intégration et leur participation active tant aux activités de l'organisation qu'à la vie en société.

Je remercie sincèrement les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce plan d'action et les assure de mon soutien dans sa mise en œuvre.

Nathalie Tremblay

INTRODUCTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2015 de la Société est le fruit de son approche intégrée de gestion de la diversité, dont la première étape, réalisée à l'automne 2012, était l'adoption de son plan d'action Diversité 2012-2015. L'une des trois priorités de ce plan est celle de la contribution socioéconomique des personnes handicapées.

Ce plan s'inscrit également dans la continuité du plan stratégique 2011-2015 de la Société, dont l'un des objectifs est de poursuivre l'implantation d'une culture éthique. Il répond, par ailleurs, aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

*Une contribution à l'intégration
socioéconomique des personnes
handicapées
(priorité 3 du plan d'action Diversité)*

PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ

↳ LA MISSION

La Société a pour mission de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin :

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

↳ LES MANDATS

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement ou l'un de ses ministères et organismes, tel que :

- › la perception de sommes pour le gouvernement et certaines municipalités;
- › l'adaptation de véhicules et la délivrance de vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- › la prise de photo pour la carte d'assurance maladie pour la Régie de l'assurance maladie du Québec.

↳ DES VALEURS INCLUSIVES

La Société poursuit son **engagement** à promouvoir un climat de travail où la diversité est mise à contribution et où chacun fait preuve de **respect** à l'égard de la différence. La Société est en mesure d'agir avec **rigueur** en favorisant des pratiques équitables et en renforçant la **cohérence** entre son message d'ouverture à la diversité et les actions qu'elle pose.

↳ LA SAAQ EN BREF, EN 2012 :

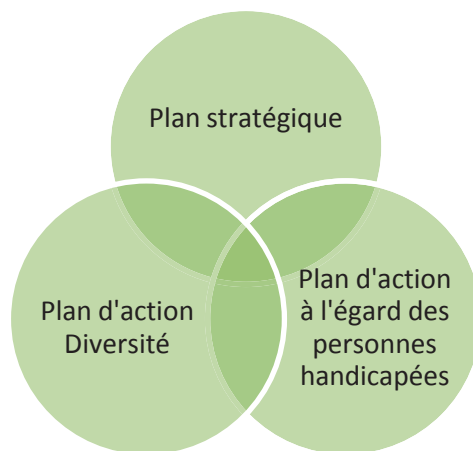
- › 5,2 millions de titulaires de permis de conduire;
- › 3 656 employés;
- › 146 points de service, soit 43 centres de services et 103 mandataires;
- › 64 postes et aires de contrôle du transport routier;
- › 84 439 dossiers traités en indemnisation;
- › 1 014,9 millions de dollars versés;
- › 2,3 millions d'appels traités par les préposés aux renseignements.

BILAN DES RÉALISATIONS 2009-2012 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le bilan des réalisations 2009-2012 à l'égard des personnes handicapées témoigne des efforts de la Société pour contribuer à l'intégration et à la pleine participation sociale des personnes handicapées. À ces efforts s'ajoutent ceux résultant des engagements de la Société dans le cadre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

Une vision d'ensemble de la diversité

En 2007, la Société adopte sa politique sur la gestion de la diversité, dans laquelle elle s'engage officiellement à tenir compte de la diversité dans ses pratiques de service à la clientèle et de gestion du personnel. De plus, un service-conseil en diversité est mis sur pied afin de soutenir l'organisation en gestion de la diversité. Par ailleurs, le plan stratégique 2011-2015 confirme l'engagement de la Société en prévoyant la réalisation d'un plan d'action en gestion de la diversité.



Une organisation au cœur du quotidien de milliers de personnes handicapées

Les réalisations de la Société reflètent sa constante préoccupation de mettre en œuvre les moyens pour offrir à la clientèle des personnes handicapées un accès équitable aux services.

Indemnisation des personnes accidentées de la route

La Société prend rapidement en charge les personnes handicapées ou les personnes ayant une incapacité temporaire à la suite d'un accident de la route. En matière d'indemnisation et de réadaptation, elle leur offre un accompagnement soutenu et adapté à leurs besoins, de façon à favoriser un retour à la vie active dans les meilleurs délais.

Saviez-vous que lorsqu'un accident arrive...

la Société est là pour accompagner les personnes handicapées ou celles ayant une incapacité à la suite de cet accident?

Une intervention personnalisée

Une partie du personnel de la Société travaille en région pour assurer une proximité avec la clientèle accidentée et lui offrir un accompagnement personnalisé dans sa démarche de réadaptation.

Des mesures qui favorisent le retour à la vie normale

La couverture d'assurance du régime prévoit le remboursement de plusieurs types de frais. En effet, différentes mesures peuvent être mises en place pour les personnes accidentées de la route, entre autres :

- des programmes de développement des capacités fonctionnelles, qui soutiennent la récupération des capacités physiques et psychologiques de la personne accidentée;
- l'attribution d'aides techniques pour la compensation des incapacités telles que des prothèses, des orthèses ou des chaussures orthopédiques;
- des programmes de formation professionnelle qui facilitent l'acquisition de connaissances et d'habiletés en vue d'une réinsertion sur le marché du travail;
- l'adaptation de postes d'étude ou de travail;
- l'adaptation de véhicules et de domiciles.

La couverture d'assurance en chiffres

En 2012, la Société a versé **plus d'un milliard de dollars en indemnités**, tant aux personnes handicapées qu'à celles ayant une incapacité temporaire à la suite d'un accident de la route. De ce montant :

- près de 14 millions ont été versés spécifiquement pour la réintégration scolaire, professionnelle et sociale;
- plus de 46 millions ont été alloués aux centres de réadaptation publics afin d'assurer une prise en charge optimale de la clientèle accidentée.

L'[annexe I](#) présente le détail de certaines indemnités versées par la Société de 2009 à 2012 pour la clientèle grièvement blessée.

Des processus en constante évolution

La Société contribue à faciliter l'accessibilité de ses services à la clientèle accidentée en optimisant ses processus de travail, notamment par :

- la mise en place du *Rapport médical initial*, qui est directement transmis à la Société par le médecin traitant, ce qui permet une intervention rapide et simplifiée auprès de la clientèle accidentée;



- un délai optimisé de versement des indemnités pour séquelles, fixé à 20 jours suivant l'acceptation des blessures y donnant droit;
- des démarches simplifiées pour la clientèle bénéficiant d'une rente à long terme.

Programme d'adaptation de véhicules

Le Programme d'adaptation de véhicules pour les personnes handicapées a pour objectif d'aménager un véhicule automobile privé pour permettre à une personne handicapée de le conduire ou d'y avoir accès.

À titre de gestionnaire du Programme pour le compte du ministère des Transports du Québec, la Société a traité 3 658 demandes d'adaptation de véhicules de 2009 à 2012, ce qui représente des subventions totales de plus de 35 millions de dollars.

La Société et le ministère des Transports collaborent afin de mettre le Programme à jour et examinent la possibilité de le faire connaître davantage.

Programme en matière de vignettes de stationnement pour personnes handicapées

La Société administre le programme en matière de vignette de stationnement pour personnes handicapées, pour le compte du ministère des Transports. Depuis 2009, 18 000 vignettes de stationnement sont délivrées en moyenne chaque année, dont 80 % sont permanentes. Au 31 décembre 2012, 141 694 vignettes de stationnement pour personnes handicapées étaient en circulation.

La vignette de stationnement mobile permet aux personnes handicapées d'utiliser les espaces de stationnement qui leur sont réservés, qu'elles soient conductrices ou passagères. Elle leur donne accès aux services et aux lieux publics, en leur permettant de se déplacer de façon autonome ou sans risque pour leur santé et leur sécurité.

Saviez-vous que pour faciliter les déplacements des personnes handicapées...

la Société délivre des vignettes de stationnement qu'elles peuvent utiliser, qu'elles soient conductrices ou passagères?

Un réseau routier accessible et sécuritaire pour tous

La sécurité routière est une responsabilité partagée par plusieurs acteurs gouvernementaux, mais la responsabilité première sera toujours celle des usagers de la route.

Programme d'éducation à la sécurité routière

Le Programme d'éducation à la sécurité routière est le fruit d'un travail de collaboration entre la Société et ses partenaires. Ce programme vise non seulement à préparer les candidats à l'examen pour l'obtention du permis de conduire, mais aussi à former une nouvelle génération de conducteurs coopératifs, sécuritaires et responsables.



Soucieuse de rendre le Programme accessible aux personnes handicapées, la Société a mis en œuvre, de 2009 à 2012, les moyens suivants :

- l'ajout d'un volet de sensibilisation aux usagers vulnérables (personnes ayant un handicap visuel ou une déficience motrice, piétons, cyclistes, etc.) et à la signalisation pertinente;
- l'utilisation d'un langage simple dans les questions d'examen théorique de conduite;
- l'ajout de mises en situation dans les questions d'examen théorique de conduite, sous la forme d'illustrations;
- la disponibilité des questions d'examen théorique de conduite en format audio (français et anglais);
- l'amélioration de l'accessibilité au cours de conduite pour les personnes handicapées en processus de réadaptation;
- la collaboration avec les centres de réadaptation pour l'ajustement du Programme d'éducation à la sécurité routière aux situations particulières.

Autres réalisations relatives à la sécurité routière

La Société a également réalisé les actions suivantes afin de faciliter l'intégration des personnes handicapées au réseau routier et de leur assurer un traitement équitable :

- deux projets-pilotes, réalisés en 2011 et en 2012, en collaboration avec l'Institut national de santé publique du Québec, le ministère des Transports du Québec et d'autres partenaires, dans le but de dresser un portrait de l'utilisation d'aides à la mobilité motorisées (incluant les triporteurs, les quadriporteurs et les fauteuils roulants motorisés) sur le réseau routier, dans un contexte où la réglementation est inexistante;
- la définition des exigences requises en vue de l'adaptation sécuritaire des motocyclettes pour les personnes handicapées;
- la publication du *Guide de vérification mécanique des véhicules adaptés*, à l'intention des mandataires en vérification mécanique;

Saviez-vous que pour assurer l'utilisation sécuritaire d'un véhicule adapté...

la Société a produit un guide de vérification mécanique à l'intention des mandataires?

- l'encadrement de l'accès à la conduite pour les personnes ayant une acuité visuelle inférieure à la norme du Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs.

Des lieux accessibles

La Société effectue régulièrement des travaux en vue de rendre les lieux de service et les lieux de travail plus sécuritaires et plus accessibles pour les personnes handicapées.

Accessibilité des bâtiments et des composantes

La Politique d'accessibilité des personnes handicapées de la Société précise les règles générales concernant l'accessibilité de ces personnes aux bâtiments occupés par la Société. Cette politique précise, entre autres, que les baux et les documents d'appels d'offres doivent inclure les exigences spécifiques relatives à l'accessibilité des personnes handicapées à ces bâtiments.

Lorsque des travaux majeurs sont effectués dans les locaux occupés par la Société, des actions sont prévues pour que les normes de sécurité en vigueur soient respectées et qu'aucun obstacle ne nuise à la libre circulation de tous.

De 2009 à 2012, différents travaux ont été réalisés afin de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles physiques dans les établissements occupés par la Société. Voici quelques-unes de ces réalisations :

- l'application des exigences relatives à l'accessibilité des personnes handicapées incluses dans les baux lors de la relocalisation de six centres de services de la Société;
- la construction et l'aménagement de salles d'entrevue, de travail, de formation, d'examen et de visioconférence accessibles à la clientèle handicapée;
- l'amélioration de l'ergonomie des postes d'examen théorique de conduite dans les centres de services, par l'ajout de tabourets;
- l'ajout de portes munies d'un mécanisme d'ouverture électrique, de rampes d'accès et d'espaces de stationnement réservés dans certains centres de services;
- un projet majeur de construction d'un édifice selon les exigences d'accessibilité universelle comportant, notamment, des comptoirs avec lavabos adaptés et des portes munies d'un mécanisme d'ouverture électrique;
- des mesures proactives de collaboration avec le Service de sécurité du siège social pour favoriser l'accessibilité des personnes handicapées, dont la possibilité de recourir à un agent mobile d'intervention.

Mesures d'urgence



Chaque édifice de la Société fait l'objet d'un plan de mesures d'urgence comprenant, notamment, un plan d'évacuation. Ce document prévoit, entre autres, les procédures à appliquer à l'égard des

personnes ayant une incapacité motrice et celles dont l'incapacité présente un risque pour leur sécurité dans les situations d'urgence. Chaque chef d'étage qui fait partie de la brigade des mesures d'urgence à la Société a la responsabilité de tenir à jour la liste de ces personnes.

De 2009 à 2012, des ajustements ont été apportés au Plan des mesures d'urgence :

- l'ajout de techniques de transport des personnes;
- la désignation d'un deuxième accompagnateur pour chaque personne handicapée;
- la vérification de la conformité des corridors pour permettre l'évacuation sécuritaire des personnes.

Des services et des documents accessibles

Accessibilité des services

En matière d'accessibilité des services par la clientèle ayant un handicap, la Société privilégie une approche d'adaptation des services en fonction des besoins particuliers de ces personnes. Ainsi, la prestation de services comprend, entre autres :

- un service d'interprétation tactile et visuelle lors des examens théoriques de conduite, de même que lors d'une expertise médicale;
- l'accès à un véhicule à double pédalier lors des examens pratiques de conduite pour la clientèle sourde ou celle ayant une incapacité de la parole ou du langage;
- un service d'évaluation pratique de la conduite pour les personnes ayant une acuité visuelle hors norme, offert au centre de services Hamel, dans la ville Québec;
- un service d'aide technique personnalisé pour remplir une demande d'indemnité à la suite d'un accident de la route, disponible sur demande, en centre de services ou à domicile lorsque la condition de la clientèle l'exige;
- une procédure simplifiée de remboursement du matériel urologique pour la personne accidentée.

Saviez-vous que pour permettre l'accès au Web aux personnes handicapées, ainsi qu'à toute autre personne...

la Société travaille à la mise en place de standards gouvernementaux?

Accessibilité du site Web de la Société

La Société poursuit l'adaptation de son site Web et des sites extranets selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor. Après avoir réalisé une évaluation et élaboré un plan d'action concernant les adaptations à effectuer pour garantir l'accessibilité des pages informationnelles de son site, elle a apporté la plupart des modifications qui étaient nécessaires.

Toutes les pages informationnelles du site Web de la Société permettent d'accéder à une page sur

l'accessibilité, dans laquelle une aide téléphonique est offerte. Certaines pages transactionnelles permettent elles aussi d'accéder à la page Accessibilité et ainsi de connaître l'offre d'aide téléphonique, notamment celle en lien avec le permis de conduire et le permis Plus, l'immatriculation et le paiement.

Par ailleurs, la Société a offert des ateliers de sensibilisation et d'information sur les règles et les normes d'accessibilité à des membres du personnel et à des gestionnaires issus de différents secteurs. Elle poursuivra ses travaux en ce sens au cours de la prochaine année.

La Société a amorcé l'élaboration de stratégies en vue d'assurer l'accessibilité des documents téléchargeables et des contenus multimédias hébergés sur son site Web.

Accessibilité universelle

La Société continue d'adapter ses pratiques en vue de permettre l'utilisation des biens et des services à toute personne ayant une incapacité, comme à l'ensemble de la population.

Ainsi, un sondage a été réalisé en 2010 auprès de la clientèle qui devait se soumettre à une réévaluation de ses compétences de conduite pour des raisons médicales. Cette démarche a permis de mieux cerner les besoins de ces personnes. Elles reçoivent désormais un appel téléphonique personnalisé les informant du déroulement de l'examen et de la présence des accès physiques, notamment des espaces de stationnement à proximité des centres de services.

De plus, il existe maintenant un service d'accompagnement lors de l'examen théorique de conduite, entre autres pour la clientèle dyslexique.

Un processus inclusif d'approvisionnement en biens et services

En matière d'approvisionnement, la Société respecte les exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Elle se conforme également aux obligations de la Loi sur les contrats des organismes publics, notamment en procédant à une évaluation rigoureuse des besoins, qui tient compte du principe de développement durable Santé et qualité de vie.

La Société s'assure ainsi que l'accessibilité est prise en compte dans le processus d'achat ou de location de biens ou de services.

Un service à la clientèle en constante évolution

À la Société, la gestion des plaintes et des commentaires s'inscrit dans un processus d'amélioration continue. Chaque plainte fait l'objet d'une analyse dans le but de trouver des solutions aux obstacles soulevés par les personnes handicapées.

Le tableau ci-dessous présente certains motifs de plaintes liées à un handicap, et le nombre de plaintes correspondant traitées par la Société de 2009 à 2012.

Répartition du nombre de plaintes liées à un handicap (de 2009 à 2012)

Motif de la plainte	Nombre
Vignette de stationnement pour personnes handicapées	148
Désaccord à la suite d'un refus	98
Délai de traitement de la demande	16
Processus d'obtention (formulaire médical obligatoire, difficulté technique liée au formulaire en ligne, frais, absence d'accompagnement dans les points de service)	18
Conditions d'admissibilité	6
Processus de délivrance (nombre de vignettes délivrées, usage d'un autocollant)	5
Information obtenue	5
Adaptation d'un véhicule ou d'un domicile	46
Désaccord à la suite d'un refus	11
Délai de traitement de la demande	32
Processus d'obtention	3
Attitude à l'endroit de la clientèle handicapée	14
Disponibilité des espaces de stationnement réservés et accessibilité aux points de service	8
Hauteur du guichet et ajustement du poste de photo dans les points de service	4
Désaccord sur l'obligation de produire un rapport médical ou à la suite d'une décision liée au permis de conduire	12
Délai de traitement d'une demande liée au permis de conduire	5

Les points de service concernés ont apporté les correctifs appropriés aux obstacles d'accessibilité physique ayant fait l'objet de plaintes. Ces actions ont amené d'autres points de service à apporter des améliorations de même nature sans qu'aucune plainte n'ait été formulée par la clientèle handicapée.

Par ailleurs, depuis janvier 2012, la grille de catégorisation des plaintes et des commentaires permet un repérage plus précis des plaintes liées aux vignettes de stationnement et à l'adaptation de véhicules ou de domiciles.

Plaintes liées aux vignettes de stationnement

En ce qui concerne les plaintes relatives au refus d'accorder une vignette de stationnement, 40 d'entre elles ont entraîné une modification de la décision, c'est-à-dire que la vignette a été accordée à la suite de l'analyse de la plainte. Pour les autres, le refus a été maintenu, notamment en raison de

l'obligation de fournir des informations additionnelles par l'entremise d'un professionnel de la santé.

De 2009 à 2012, des améliorations ont été apportées au processus d'obtention d'une vignette de stationnement, entre autres pour réduire le nombre de refus liés à des demandes incomplètes. Par exemple, les formulaires de demande et de renouvellement ont été modifiés et de nouveaux outils de travail ont été mis à la disposition du personnel pour faciliter la prise de décision.

Plaintes liées à l'adaptation de véhicules ou de domiciles

L'adaptation d'un véhicule ou d'un domicile est un processus complexe nécessitant l'apport de plusieurs expertises. Chaque plainte et chaque commentaire rappellent à la Société et à ses partenaires l'importance d'agir avec diligence tout en respectant les étapes inhérentes au processus d'adaptation.

Un milieu de travail ouvert et respectueux

À titre d'employeur, la Société poursuit l'objectif d'assurer la présence de conditions favorables à la création d'un milieu de travail inclusif où l'expertise de chaque personne est mise à profit.

Embauche de personnes handicapées¹

Le Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées fixe à 2 % le taux de représentativité des personnes handicapées que la fonction publique doit atteindre dans son effectif régulier.

La Société reconnaît l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein de son personnel. C'est pourquoi elle poursuit ses efforts en priorisant l'embauche de ces personnes lorsque des postes permanents et occasionnels sont disponibles. À cet égard, un document d'information publié dans l'intranet rappelle aux gestionnaires l'importance d'adapter, avec le soutien des ressources spécialisées, les entrevues d'embauche afin de s'assurer d'un processus de sélection juste et équitable.

De 2009 à 2012, le taux d'embauche des personnes s'étant déclarées handicapées à des postes réguliers et occasionnels représente :

Taux d'embauche	2009	2010	2011	2012
	0,4 %	3,0 %	1,0 %	1,2 %

1. Les résultats présentés ici sont partiels, car ils tiennent uniquement compte des personnes qui ont déclaré avoir un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi. Rappelons qu'une organisation gouvernementale ne peut pas exiger du personnel qu'il remplisse ce formulaire, puisqu'il s'agit d'une déclaration volontaire.

Au cours de la même période, le nombre de personnes handicapées ayant occupé un poste régulier ou occasionnel représente :

	Nombre de personnes handicapées postes réguliers et occasionnels	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
au 31 décembre 2009	41	1,1 %
au 31 décembre 2010	48	1,3 %
au 31 décembre 2011	47	1,3 %
au 31 décembre 2012	53	1,4 %

Développement de l'employabilité

Dans le cadre d'un programme scolaire d'alternance travail-études, la Société a embauché, en 2011 et 2012, trois stagiaires dysphasiques. Ces personnes ont été intégrées dans un centre de services durant une période de trois mois, à raison de deux à trois jours par semaine, en 2011 et en 2012.

De plus, une personne ayant un handicap visuel a participé au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) en 2011 et fait maintenant partie du personnel régulier de la Société.

Chaque année, la Société informe les gestionnaires au sujet du PDEIPH et les invite à déposer un projet d'emploi.

Mesures d'adaptation à l'intention des membres du personnel

La Société met en place, au besoin, des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées qui travaillent au sein de l'organisation. De 2009 à 2012, la Société a mis en œuvre les moyens suivants :

- des espaces de stationnement réservés près des ascenseurs de ses établissements;
- des mesures de contrôle pour assurer le respect de la signalisation des espaces de stationnement réservés du siège social;
- l'installation d'arrêts de roues dans les espaces de stationnement réservés pour permettre aux personnes handicapées d'immobiliser adéquatement leur véhicule;
- l'installation, dans l'aire de stationnement d'un de ses établissements, d'une rampe d'accès adaptée aux besoins particuliers d'une personne handicapée;
- la construction d'un portillon, au poste de garde, facilitant l'accessibilité des personnes handicapées au siège social;
- l'ajout d'ouvre-portes électriques aux endroits où l'accès est plus difficile;
- l'aménagement d'un espace réservé et de portes munies d'un mécanisme d'ouverture électrique pour un membre du personnel se déplaçant à l'aide d'un quadriporteur.

Des rencontres systématiques ont lieu avec les membres du personnel ayant des limitations pour évaluer leurs besoins en fonction de leur handicap. Des améliorations ergonomiques ont été apportées à certains postes de travail pour assurer le confort maximal du personnel handicapé et diminuer le risque de blessures, entre autres :

- l'ajout d'une chaise ergonomique spécialisée, l'élaboration d'une station de travail debout et d'un bras articulé selon les recommandations de l'Institut de réadaptation en déficience physique du Québec;
- l'aménagement du poste de travail d'une personne en fauteuil roulant de façon à optimiser la proximité des équipements et des outils de travail;
- la mise à la disposition des membres du personnel ayant un handicap auditif, visuel ou moteur d'équipements téléphoniques et informatiques adaptés.

Dans les situations de réintégration au travail après une absence prolongée, la Société a mis en place, en 2011, un programme qui vise un retour au travail durable. Une équipe multidisciplinaire voit à définir les modalités optimales de la réintégration, qu'il s'agisse de la modification du poste de travail ou de l'organisation du travail pour mieux tenir compte des limitations de la personne.

La Société compte également sur la sensibilisation pour améliorer l'intégration des personnes handicapées au sein de l'organisation. Une section de l'intranet est consacrée à la diversité et comprend un volet « handicap ». De plus, des ajouts ont été faits à l'information de gestion pour cibler plus facilement les personnes handicapées membres du personnel et ajuster les pratiques de gestion des ressources humaines à leurs besoins.

Finalement, la Société veille à ce que ses documents et ses outils électroniques soient accessibles à ses employés. Ainsi, les travaux d'intégration des standards d'accessibilité sur le site intranet se poursuivent selon les besoins prioritaires du personnel. Certaines sections sont accessibles alors que d'autres documents, formulaires et contenus multimédias seront adaptés progressivement. De plus, des efforts sont déployés pour utiliser un langage simple dans la diffusion de l'information au personnel.

La politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité

Le tableau qui suit contient les objectifs fixés et les moyens préconisés pour respecter les engagements pris par la Société dans le cadre du premier plan global de mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Il présente également l'état d'avancement de la mise en pratique de ces moyens.

Objectif et moyen	Action posée (entre 2009 et 2012)	État d'avancement
Objectif-025 : Développer les connaissances des intervenants concernés au regard du principe d'obligation d'accommodement raisonnable et autres droits enchâssés dans les chartes dans le cadre du traitement des réclamations des clientèles accidentées handicapées		
Moyen-047 : Former les intervenants concernés	Sensibilisation des agents d'indemnisation aux différents types de clientèles dans les formations	En continu
Objectif-026 : Outiller les gestionnaires et le personnel sur la façon de gérer adéquatement les situations d'exception		
Moyen-048 : Former les gestionnaires sur la façon de convenir des accommodements raisonnables	Session de sensibilisation et document de formation sur les accommodements raisonnables	En continu
Moyen-049 : Sensibiliser le personnel aux situations qui pourraient bénéficier d'accommodements raisonnables	Session de sensibilisation et document de formation sur les accommodements raisonnables	Réalisé
Objectif-082 : Instaurer des mécanismes de communication visant l'application de la clause d'impact		
Moyen-139 : Instaurer des mécanismes de communication visant l'application de la clause d'impact	Implantation de mécanismes d'application de la clause d'impact	Réalisé
Objectif-115 : Améliorer l'encadrement en matière de sécurité dans les déplacements des personnes handicapées qui utilisent une aide à la mobilité motorisée (AMM)		
Objectif-116 : Faciliter l'application des normes de sécurité conçues pour les transports motorisés à la conception et à la fabrication des aides techniques à la mobilité fournies aux personnes handicapées		
Moyen-182 : Réaliser une étude avec l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), la Société, le ministère des Transports du Québec et d'autres partenaires sur les aides à la mobilité motorisées : faire le point sur la situation actuelle	Publication par l'INSPQ d'un avis de santé publique sur la circulation des AMM en 2011. Deux projets-pilotes réalisés en 2011 et 2012 en vue de dresser un portrait de l'utilisation des AMM sur le réseau routier alors que la réglementation est inexistante	En cours; conclusion des projets-pilotes attendue en 2014
Moyen-183 : Établir une concertation avec différents intervenants, notamment la Régie de l'assurance maladie du Québec, sur l'importance de mettre en place des incitatifs et des conditions favorisant l'offre au Québec de moyens de déplacement (fauteuils roulants,	Démarches de concertation entre les principaux intervenants pour établir des normes de sécurité communes	En cours

Objectif et moyen	Action posée (entre 2009 et 2012)	État d'avancement
trijporteurs et quadriporteurs) respectant des normes de sécurité telles la WC-19 pour les fauteuils ou la CSA-Z604-03 pour les fauteuils, les triporteurs et les quadriporteurs		
Moyen-184 : Sensibiliser les fournisseurs à l'importance d'arrimer les moyens de déplacement et de retenir les occupants en accord avec les normes SAE J2249 ou CSA-Z605-03 dans les véhicules adaptés pour les personnes handicapées	Guide de vérification mécanique en ligne pour les véhicules adaptés et formation afférente. Lignes directrices à l'intention des ergothérapeutes sur le transport sécuritaire de fauteuils roulants inoccupés dans l'habitacle d'un véhicule automobile	En continu
Objectif-124 : Définir les exigences de qualité de service des fournisseurs en matière d'adaptation de véhicules		
Moyen-216 : Établir le positionnement de la Société sur les exigences de qualité de service des fournisseurs	Guide de vérification mécanique en ligne pour les véhicules adaptés et formation afférente	En cours
Objectif-153 : Améliorer les pratiques relatives à l'évaluation des demandes de vignette de stationnement, à leur délivrance et à leur contrôle		
Moyen-263 : Réviser les critères d'évaluation du handicap donnant droit à la vignette	Phase 1 de la révision des critères complétée en 2010. Phase 2 à venir à la suite du dépôt d'un rapport de vérification du ministère des Transports sur le programme de vignettes	En cours
Moyen-264 : Réviser la brochure du programme de vignettes	Révision de la brochure d'information sur le programme de vignettes	En cours
Moyen-265 : Réviser le formulaire de demande de vignette	Révision du formulaire de demande	Réalisé en 2011
Moyen-266 : Réviser la législation et le Règlement sur les vignettes de stationnement pour personnes handicapées (les critères d'évaluation du handicap, les évaluateurs reconnus, etc.)	Révision du Règlement prévue à la suite du rapport de vérification du ministère des Transports du Québec sur le programme de vignettes	En cours
Objectif-176 : Réduire les délais d'analyse des demandes d'aide financière en vue de l'adaptation de véhicules pour les personnes handicapées		
Moyen-315 : Optimiser les processus	Depuis 2008, amélioration du délai de traitement d'une demande, passé de six à trois mois	Réalisé

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2013-2015

La Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance est responsable de la coordination des actions du plan d'action.

Priorité 1

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	Cible	Échéancier
1. Favoriser la prise en compte de la réalité des personnes handicapées dans le processus d'accès au réseau routier	Déploiement, en Montérégie, d'un service d'examen pratique de conduite pour la clientèle ayant une acuité visuelle hors norme, à la suite de la mise en place d'un tel service dans la région de la Capitale-Nationale	2013
	Orientation précisant les modalités d'accès à l'examen pratique et à la conduite pour les personnes ayant une acuité visuelle hors norme	2013
	Directive d'examen pratique et fiche d'évaluation, au besoin (acuité visuelle hors norme et réévaluation de compétences)	2015
	Création d'un formulaire de remplacement de la vignette de stationnement pour les personnes handicapées, jumelé à une enveloppe-réponse affranchie	2014
	Traduction du matériel d'apprentissage du cours de conduite de la classe promenade en langue des signes québécoise	2014
	Définition de modalités d'accès à un service d'interprète visuel et tactile lors des cours de conduite de la classe promenade	2014

Action	Cible	Échéancier
(suite de l'action 1)	Diffusion, à l'interne, d'un inventaire des services disponibles pour les personnes sourdes, les personnes ayant une acuité visuelle hors norme et les personnes en situation de réévaluation de compétences	2015
	Actualisation du contenu de l'examen théorique de la classe promenade pour l'évaluation des personnes sourdes	2014
	Simplification du questionnaire de l'examen théorique de conduite et intégration d'illustrations dans les mises en situation	2015
	Mise en ligne des versions audio française et anglaise des questions de l'examen théorique de conduite	2015
2. Améliorer l'accès aux centres de services par les personnes handicapées	Modification de la hauteur des postes de distribution de numéros d'attente pour les rendre accessibles à tous	2014
	Évaluation de solutions relativement à l'ajustement des postes de photo pour les personnes de petite taille se déplaçant en fauteuil roulant	2014

- **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	Cible	Échéancier
3. Améliorer l'accessibilité des services d'indemnisation et de réadaptation pour les accidentés de la route grièvement blessés	Révision du dépliant <i>Adapter son domicile, c'est possible</i>	2013
	Révision de la prise en charge des réclamations d'assurance	2014
	Mise en place de mesures facilitant le retour au domicile	2014-2015

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

Action	Cible	Échéancier
4. Intégrer des activités illustrant la situation des personnes handicapées dans les modules théoriques des cours de conduite	Élaboration d'activités sensibilisant les nouveaux conducteurs à la réalité des personnes handicapées	2014
	Documentation de sensibilisation pertinente mise à la disposition des formateurs et des écoles de conduite	2015
5. Adapter l'intervention du contrôle sur route à la clientèle ayant des problèmes de santé mentale	Évaluation des contenus disponibles auprès des partenaires	2014
	Approche de formation des contrôleurs routiers dans le cadre de la communication tactique	2015

- **Obstacle : Cohérence des actions à l'endroit des personnes handicapées par l'ensemble des intervenants**
- **Objectif : Améliorer la collecte et la transmission de l'information à l'interne et avec les partenaires**

Action	Cible	Échéancier
6. Recueillir l'information pertinente dans le traitement des plaintes liées au handicap	Sensibilisation des répondants aux plaintes liées au handicap	2013
	Adaptation de la grille de catégorisation au repérage des plaintes et des commentaires associés à la clientèle handicapée	2013

Action	Cible	Échéancier
7. Maintenir un réseau de partenaires sensibilisés aux particularités des processus de réadaptation et d'accès à la route pour les personnes handicapées	Révision du Programme d'adaptation de véhicules en collaboration avec le ministère des Transports du Québec	2013
	Intervention auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour préciser le rôle des centres de réadaptation en déficience physique dans l'organisation des soins et des services pour les sorties temporaires des personnes accidentées	2013
	Collaboration au Programme de recherche en sécurité routière tripartite (Fonds de recherche du Québec – société et culture, Société de l'assurance automobile du Québec et Fonds de recherche du Québec – santé)	2013
	Contribution à la réalisation des projets-pilotes sur les aides à la mobilité motorisées avec l'Institut national de santé publique du Québec, le ministère des Transports du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux	2013-2014

Priorité 2

Un milieu de travail inclusif

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

Action	Cible	Échéancier
8. Sensibiliser le personnel à la diversité liée au handicap	Action de communication annuelle, lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées, sur les obstacles que rencontrent les personnes handicapées	2013-2015
	Deux actions d'information par année sur les réalisations de la Société à l'endroit des personnes handicapées	2013-2015
	Diffusion du bilan et du plan d'action de la Société à l'égard des personnes handicapées	2013-2015
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	Section dans l'intranet sur les pratiques d'accommodement raisonnable de la Société à l'endroit des personnes handicapées	2014
	Guide sur le traitement d'une demande d'accommodement raisonnable	2015

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

Action	Cible	Échéancier
10. Favoriser l'attraction, l'intégration et la fidélisation en tenant compte de la diversité liée au handicap	Visuel ou contenu reflétant la diversité liée au handicap dans la page Emploi du site Web	2014
	Visuel ou contenu reflétant la diversité liée au handicap dans les outils d'accueil et d'intégration : pochettes d'accueil, ateliers « J'arrive à la Société », « Journée SAAQ 360° »	2014
	Atteinte d'un taux de représentativité de 2 % conformément à l'objectif gouvernemental	2015
11. Promouvoir l'embauche des personnes handicapées auprès des gestionnaires	Promotion annuelle du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	2013-2015
	Ajout de contenus de sensibilisation dans la section de l'intranet portant sur l'accès à l'égalité en emploi	2015

- **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	Cible	Échéancier
12. Acquérir une meilleure connaissance de la situation du personnel ayant un handicap	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
	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 la Direction des ressources matérielles et immobilières	2014
	Élaboration d'un processus de collecte de besoins auprès du personnel ayant un handicap ou une incapacité temporaire	2015
13. Intégrer au plan des mesures d'urgence la mise à jour des besoins du personnel ayant un handicap	Rédaction d'une procédure de validation annuelle du plan des mesures d'urgence pour les personnes responsables de son application	2014

Priorité 3

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	Cible	Échéancier
14. Développer des habiletés en gestion de l'accessibilité universelle	Formation des membres du Réseau de liaison Diversité – volet « personnes handicapées » aux principes de l'accessibilité universelle	2013
15. Faciliter l'accessibilité du personnel et de la clientèle aux documents, au matériel et aux différents équipements de la Société	Utilisation d'un langage simplifié et adaptation du format de la correspondance produite par le Centre de satisfaction des clientèles	2014
	Sensibilisation des conseillers en octroi de contrats à l'approvisionnement accessible	2014
	Cadre de référence sur les médias adaptés	2015
	Diffusion dans l'intranet d'une liste de critères pour l'organisation d'événements accessibles	2015
16. Favoriser la conformité des projets de réaménagement aux normes d'accessibilité universelle	Manuel de gestion de projet et guides d'aménagement intégrant une pratique de vérification systématique	2015
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	Formation d'un comité de coordination et d'un comité directeur	2013
	Élaboration d'une stratégie de mise en œuvre des standards	2014
	Réalisation du plan de travail annuel découlant de la stratégie de mise en œuvre des standards	2013-2015

GROUPE DE TRAVAIL

La Société dispose d'un réseau de liaison Diversité – « personnes handicapées ». La réalisation du plan d'action est assurée par la coordonnatrice de services aux personnes handicapées, en collaboration avec les membres du réseau. Ce réseau est composé d'au moins un représentant de chacune des vice-présidences de la Société, y compris un représentant de chacune des unités administratives suivantes :

Centre de la satisfaction des clientèles	Direction du développement en sécurité routière
Centre des relations avec la clientèle – Accès au réseau routier	Direction du suivi et du soutien administratif – Fonds d'assurance
Direction des ressources humaines	Direction régionale – Accès au réseau routier
Direction des ressources matérielles et immobilières	Direction stratégique – Contrôle routier
Direction des services spécialisés et partagés – Technologies de l'information	Service de la planification et de la coordination – Technologie de l'information
Direction générale des services aux accidentés	

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 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 à son personnel et au grand public en le rendant accessible dans ses sites intranet et Web. En invitant les lecteurs 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 de 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, Tour de la Place Victoria, 27^e étage

Case postale 392

Montréal (Québec) H4Z 1L6

Téléphone : 514 954-7641

Courriel : julie.boulanger@saaq.gouv.qc.ca

ANNEXE I

Détails de certaines indemnités versées aux personnes accidentées de la route de 2009 à 2012

Type de frais	2009		2010		2011		2012	
	Nombre*	Débours (en \$)	Nombre*	Débours (en \$)	Nombre*	Débours (en \$)	Nombre*	Débours (en \$)
Adaptation de véhicule (clientèle accidentée)	136	1 156 320	139	1 143 135	103	761 555	107	1 016 300
Adaptation de domicile	84	2 694 521	96	3 163 239	96	3 485 629	106	2 920 748
Matériel urologique	5 310	2 158 897	5 311	2 193 294	4 959	2 198 622	4 918	2 366 771
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	14 369	9 241 000	11 499	11 143 000	10 604	14 871 000	15 440	13 856 000
Indemnité de remplacement du revenu	34 370**	461 997 000	33 936**	448 949 000	33 696**	456 585 000	33 012**	483 556 000
Hébergement								
▪ Courte durée	236	301 947	402	521 441	455	610 082	516	670 339
▪ Longue durée	3 706	6 547 407	3 710	6 680 865	3 669	6 530 248	3 827	7 183 444
Aide personnelle (détaillée)	9 475	38 987 414	12 197	44 790 297	12 452	48 846 392	12 808	53 101 510
Fauteuil roulant								
▪ Location	1 245	102 990	1 156	95 746	923	82 291	1 075	91 220
▪ Achat	121	323 345	104	355 269	96	275 687	101	316 078
▪ Réparation	468	149 062	521	169 481	511	183 449	555	172 949
▪ Accessoires	119	6 291	117	6 904	107	6 424	102	5 797
Nomination d'un curateur	23	7 947	24	8 007	10	3 500	21	7 300
Chaussures orthopédiques	2 552	592 410	2 602	619 182	2 548	638 979	2 711	652 257
Orthèse-prothèse	2 425	1 394 643	2 527	1 632 945	2 289	1 371 458	2 398	1 510 916
Prothèse oculaire	102	18 499	89	14 756	77	15 355	77	11 223
Prothèse auditive	117	156 665	115	150 191	125	164 749	150	170 950
Rapatriement	25	580 657	17	249 837	27	556 532	28	519 938
Service d'interprétation visuelle et tactile	4	400	2	200	4	550	∅	∅
Aide technique pour remplir la demande d'indemnité	332	s. o.	326	s. o.	341	s. o.	355	s. o.

* Correspond au nombre d'occurrences des paiements.

** Correspond au nombre de dossiers dans lesquels une indemnité de remplacement du revenu a été versée

*Société de l'assurance
automobile*

Québec 