Bilan des RÉALISATIONS 2019 et PLAN D'ACTION 2020 à l'égard des personnes handicapées

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Québec

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE
DU QUÉBEC

On peut obtenir des exemplaires du présent document
en écrivant à l'adresse suivante :

Direction des communications et des relations publiques
Société de l'assurance automobile du Québec
Case postale 19600, succursale Terminus
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6
Site Web : saaq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec,
3e trimestre 2019
ISBN 978-2-550-86875-0 (version PDF)

Édité par la Direction des communications et des relations publiques
Société de l'assurance automobile du Québec

© Société de l'assurance automobile du Québec, 2020

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

I. BILAN DES RÉALISATIONS 2019 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 7

SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES 7

ACTIONS LIÉES À LA RÉALISATION DE LA MISSION 9

ACTIONS RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, DES DOCUMENTS, DES BIENS ET DES SERVICES 10

PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX ÉNONCÉS DANS LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ 13

ACTIONS LIÉES AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES 14

II. PLAN D'ACTION 2020 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 19

III. OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2016-2020 23

GROUPE DE TRAVAIL 26

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2016-2020 26

AA
FACTURE

INTRODUCTION

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,* le *Bilan des réalisations 2019 et plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées* rend compte des accomplissements de la Société à l'endroit des personnes handicapées et présente les actions planifiées pour 2020 qui visent à réduire les obstacles qu'elles rencontrent. Il met aussi en évidence la contribution du Plan stratégique 2016-2020[1] à la réduction de ces obstacles.

Dans son plan stratégique, la Société présente le parcours qu'elle empruntera d'ici le 31 décembre 2020 pour atteindre l'objectif exprimé dans sa vision. Ainsi, elle poursuit 17 objectifs stratégiques, dont 10 découlent directement de son plan stratégique. S'ajoutent sept objectifs spécifiques de développement durable qui composent son Plan de développement durable 2016-2020. La réalisation de ces sept objectifs contribuera non seulement à la mise en œuvre des activités gouvernementales à l'égard du développement durable, mais aussi à celle des activités à l'égard des personnes handicapées.

La première section du document présente le bilan des réalisations de la Société pour l'année 2019 sous trois aspects : la satisfaction des personnes handicapées, les activités liées à la réalisation de sa mission et celles liées aux objectifs stratégiques.

La deuxième section présente le plan d'action 2020, alors que la dernière section dresse un tableau des objectifs stratégiques 2016-2020 de la Société en mettant l'accent sur ceux à l'égard des personnes handicapées. Ce tableau présente les indicateurs d'effet et les cibles qui y sont associées.

SA MISSION

À titre d'assureur public, 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;
- fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire;
- gère l'accès sécuritaire au réseau routier;
- surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens;
- indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

SA VISION

Être reconnue comme un assureur public performant et innovant.

SON AMBITION

De façon durable et éthique :

- se rapprocher des meilleurs au monde en ce qui a trait au bilan routier;
- convaincre les Québécoises et les Québécois de l'incidence de leur comportement sur les contributions d'assurance;
- transformer ses façons de faire pour moderniser ses produits et ses services à la satisfaction de la clientèle.

SES VALEURS

Engagement

Rigueur

Cohérence

Respect

[1] saaq.gouv.qc.ca/salle-de-presse/actualite/plan-strategique-2016-2020/

1. BILAN DES RÉALISATIONS 2019 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Dans cette section, la Société présente l'ensemble de ses activités réalisées en 2019 qui ont contribué à la réduction des obstacles à la pleine participation sociale des personnes handicapées.

SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Dans le but de favoriser la satisfaction de la clientèle des personnes handicapées, la Société a introduit, en 2016, un indice de satisfaction de cette clientèle. Cette action confirme la volonté de la Société de faire évoluer sa prestation de services en fonction des attentes du client en ajoutant au processus systématique de sondage annuel la mesure des attentes et de la satisfaction de cette clientèle spécifique.

Objectif 2.1.1 : Faire évoluer notre prestation de services en fonction des attentes du client[2]

Indicateur	Valeur de départ 2015	Résultat 2019	Cible 2020
Indice de satisfaction de la clientèle[3]	8,5	**8,6**	8,5

Objectif spécifique de développement durable 2 : Renforcer la prise en compte de la diversité de la clientèle

Indicateur	Valeur de départ 2016	Résultat 2019	Cible 2020
Indice de satisfaction de la clientèle diversifiée[3,4]	8,3	**8,7**	8,5

Objectif spécifique de développement durable 3 : Consolider la prise en compte des besoins de la clientèle des personnes handicapées

Indicateur	Valeur de départ 2016	Résultat 2019	Cible 2020
Indice de satisfaction de la clientèle des personnes handicapées[3]	8,6	**8,8**	8,6

En 2019, l'indice de satisfaction de la clientèle des personnes handicapées a augmenté jusqu'à atteindre 8,8/10, soit un niveau supérieur à la cible 2020.

La Société a enregistré une légère augmentation du nombre de plaintes liées au handicap en 2019. Cette situation est principalement attribuable au nombre de plaintes liées au motif « Autre », qui est passé de 0 en 2018 à 6 en 2019. Les plaintes au regard de ce motif concernent principalement les délais pour obtenir un service ou un désaccord à l'égard d'une décision rendue par la Société.

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

[2] Les objectifs stratégiques et les objectifs spécifiques de développement durable sont présentés dans la section III.
[3] Mesure par échantillonnage.
[4] La clientèle diversifiée comprend la clientèle des nouveaux arrivants et celle des personnes handicapées.

Répartition des plaintes liées à un handicap	2019	2018
Plaintes traitées[5]	25	23
Plaintes fondées[6]	5	7
Motif de plainte		
Vignette de stationnement pour personnes handicapées	4	7
Adaptation d'un véhicule ou d'un domicile	6	5
Permis de conduire	5	5
Attitude et compétence du personnel	4	4
Accessibilité et aménagement des lieux	0	2
Autre	6	0
Total	25	28

[5] Les plaintes traitées représentent l'ensemble des plaintes formulées, fondées ou non, par la clientèle exprimant une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service rendu par la Société ou son représentant.

[6] La Société considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre : un manquement aux engagements énoncés dans la déclaration de services aux citoyens, 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.

ACTIONS LIÉES À LA RÉALISATION DE LA MISSION

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.

Différents programmes administrés par la Société s'adressent exclusivement à des personnes ayant une incapacité temporaire ou permanente, alors que d'autres interventions ponctuelles de la Société ciblent les besoins particuliers de cette clientèle ou des membres du personnel ayant une incapacité.

Le tableau suivant présente les activités réalisées par la Société à ce titre.

Activités
La sécurité routière et l'accès sécuritaire au réseau routier
La Société a dévoilé le *Rapport du comité d'experts sur la sécurité routière des piétons*[7] contenant 10 recommandations à mettre en œuvre par la Société et ses partenaires dans le but d'améliorer la sécurité des personnes qui se déplacent à pied. La Société coordonne le suivi de ces recommandations parmi lesquelles se trouvent les suivantes : • la sensibilisation des municipalités à l'importance de mieux tenir compte des besoins des piétons et des personnes à mobilité réduite aux intersections munies de feux; • l'étude sur une base continue des accidents ayant causé des blessures graves.
L'indemnisation des personnes accidentées de la route
En 2019, 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, à leurs mandataires, à leurs fournisseurs et au réseau de la santé. • Plus de 22 millions de dollars ont été versés pour la réintégration sociale, scolaire et professionnelle. • Un peu moins de 40 millions de dollars ont été alloués aux centres de réadaptation publics qui prennent en charge la clientèle accidentée. • Plus de 10 millions de dollars ont servi à l'adaptation de véhicules et de domiciles.
Les politiques, programmes et mesures législatives ou réglementaires
La Société a assuré la gestion des programmes suivants pour le compte du ministère des Transports du Québec (MTQ) **Programme de vignettes de stationnement** • En 2019, 27 767 vignettes de stationnement ont été délivrées, dont 89 % sont permanentes. Au 31 décembre 2019, 189 590 vignettes de stationnement étaient en circulation. De ce nombre, 557 sont des vignettes de stationnement pour la classe motocyclette. **Programme d'adaptation de véhicule** • 547 nouvelles inscriptions au programme ont été enregistrées en 2019. • Près de 1 900 adaptations représentant des déboursés de plus de 10,2 millions de dollars ont été réalisées sur des véhicules.
La Société a maintenu les partenariats existants avec le réseau de la santé, les fournisseurs privés de soins et de services et les organismes communautaires offrant des services aux clients accidentés. • La Société collabore avec différents partenaires pour assurer l'ensemble des soins nécessaires au rétablissement des personnes accidentées de la route.
La Société a offert un programme de bourses d'études aux ergothérapeutes inscrits au certificat de deuxième cycle en réadaptation à la conduite automobile.
La Société a traité les demandes suivantes : • demande d'exemption totale ou partielle de la ceinture de sécurité pour des raisons médicales; • demande d'adaptation de sièges d'auto pour des enfants ayant des besoins particuliers (trouble envahissant du développement, incapacités physiques, autres).

[7] *Rapport du comité d'experts sur la sécurité des piétons,* Société de l'assurance automobile du Québec, 2019.

ACTIONS RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, DES DOCUMENTS, DES BIENS ET DES SERVICES

La Société continue d'adapter ses pratiques en vue de permettre l'utilisation des biens et des services à toute personne handicapée, comme à l'ensemble de la population, conformément à l'article 26.5 de la *Loi*[8].

DES LIEUX ACCESSIBLES

La Société effectue régulièrement des travaux pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux lieux de services et de travail.

	Mesures en place
Bâtiments	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. Les projets réalisés par la Société tiennent compte d'un aménagement conforme aux normes d'accessibilité.
	En 2019 : • Le Centre de services de Bonaventure a ouvert ses portes dans de nouveaux locaux accessibles aux personnes handicapées, qu'elles soient clientes ou membres du personnel. • Le réaménagement du bureau administratif de Contrôle routier Québec à Saint-Bruno-de-Montarville a permis la mise aux normes des locaux en matière d'accessibilité des lieux. • La Société a traité une intervention de l'Office des personnes handicapées du Québec concernant l'ajout d'un espace de stationnement réservé aux personnes handicapées, dans l'un de ses points de service.
Environnement de travail	Des rencontres ont lieu sur demande avec les nouveaux membres du personnel ayant des limitations fonctionnelles. Les adaptations nécessaires sont apportées en fonction de l'évaluation de leurs besoins.
	En 2019 : Différents aménagements ont été réalisés au siège social de la Société pour rendre les lieux de travail accessibles à un employé se déplaçant en fauteuil roulant. • Aménagement d'un vestiaire. • Modification de la hauteur d'un poste informatique et de l'emplacement d'une imprimante.
Mesures d'urgence	Chaque édifice de la Société fait l'objet d'un plan de mesures d'urgence comprenant un plan d'évacuation. Une liste des personnes ayant une incapacité motrice et de celles dont l'incapacité présente un risque pour leur sécurité dans les situations d'urgence est mise à jour en continu. Tous les ans, l'équipe des mesures d'urgence est rencontrée dans le contexte de l'actualisation des procédures.

[8] *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.*

DES DOCUMENTS ET DES SERVICES ACCESSIBLES

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

	Mesures en place
Documents	Toute personne qui désire obtenir un document en format adapté peut consulter les coordonnées indiquées dans la section « Accessibilité » de son site Web pour communiquer avec la Société.
	En 2019, la Société a reçu 30 demandes de versions adaptées en langue des signes québécoise (LSQ) du guide *Conduire un véhicule de promenade* et du *Guide de la route.* Aucune autre demande d'adaptation de documents n'a été soumise à la Société au cours de la dernière année.
Services	Les services suivants sont offerts par la Société : • Accompagnement téléphonique personnalisé sur demande à partir de la section « Accessibilité » du site Web. • Accès automatisé et universel à la bande audio des questions d'examen théorique pour toutes les classes de permis, en français ou en anglais. • Accès par téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes. - En 2019, une douzaine de communications par téléscripteur ont été effectuées. • Accès à un interprète visuel et tactile sur demande. En 2019 : - 34 séances d'examen théorique et deux examens pratiques de la conduite ont eu lieu en présence d'un interprète; - 37 personnes sourdes ou malentendantes ont eu recours aux services d'un interprète lors de cours de conduite et une autre y a eu recours pour des services au comptoir. • Accès à un véhicule à double pédalier pour les personnes sourdes ou malentendantes, les personnes ayant une acuité visuelle hors norme et celles ayant une incapacité de la parole ou du langage. - En 2019, 43 examens ont été passés par des personnes handicapées à l'aide d'un véhicule à double pédalier. • Aide personnalisée sur demande pour les clientèles dans les points de service et celle des accidentés de la route. En 2019 : - le personnel des centres de services a offert au moins 1 770 heures d'accompagnement individuel à la clientèle pour qui l'examen de conduite théorique pouvait constituer un obstacle; - une trentaine de personnes accidentées ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé pour le traitement de leur demande d'indemnisation. • Aide préparatoire systématisée pour les candidats aux examens de réévaluation des compétences. • En 2019 : - plus de 12 000 tests de réévaluation de compétences ont été réalisés auprès de clients dont la capacité à conduire de façon sécuritaire doit faire l'objet d'un suivi en raison de leur condition médicale.

STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ WEB

La Société veille à ce que les contenus publics de ses sites Web, intranet et extranet répondent aux standards sur l'accessibilité Web. Depuis 2019, les personnes accidentées ont accès au service de demande d'indemnisation en ligne.

Un processus de contrôle de la qualité est en place pour assurer la conformité des nouveaux documents déposés dans les sites Web et intranet.

APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE

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 prévues dans la *Loi sur les contrats des organismes publics* et procède à une évaluation systématique des besoins qui tient compte du principe de développement durable « Santé et qualité de vie ».

La Société dispose d'une politique d'acquisition et d'un guide d'application dans lesquels sont intégrées des spécifications écoresponsables et accessibles.

PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX ÉNONCÉS DANS LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE: POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

SUIVI DES ENGAGEMENTS 2019

La Société collabore avec les ministères et organismes qui ont la responsabilité de réaliser les engagements gouvernementaux découlant de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

Engagements		État de réalisation et principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019
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.	**Responsables** : MSSS, MTQ, OPHQ **Collaborateur** : SHQ **Échéance** : 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.	**Responsable** : MSSS **Collaborateurs** : MTQ, OPHQ, RAMQ, RBQ, **SAAQ** **Échéance** : 2019	
Étape 1 Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs		
Étape 2 Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs		**En cours de réalisation** • La Société exerce une veille quant aux éléments sous sa responsabilité, le cas échéant, dans le comité de suivi du projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisées (AMM).
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		**En cours de réalisation** • L'information concernant les AMM est intégrée dans les outils de communication de la Société depuis la mise sur pied du projet pilote.
Chantier B Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des aides à la mobilité motorisées dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport.	**Responsable** : MTQ **Collaborateurs** : MEES, MSSS, OPHQ, RAMQ, **SAAQ** **Échéance** : 2019	**En cours de réalisation** • Participation de la Société aux travaux du comité de suivi du projet pilote relatif aux AMM.
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 obstacle 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.	**Responsable** : MTQ **Collaborateurs** : MAMOT, MEES, MSSS, OPHQ, **SAAQ** **Échéance** : 2019	**Non amorcé** • La Société n'a pas été sollicitée pour la réalisation de cet engagement.

ACTIONS LIÉES AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le Plan de développement durable 2016-2020 de la Société comprend les objectifs stratégiques spécifiques aux personnes handicapées[9]. Le tableau ci-dessous résume les réalisations de l'année 2019 découlant de ces objectifs.

Obstacles : • Accessibilité aux documents, aux lieux et aux services • Connaissance et compréhension de la situation des personnes handicapées			
Objectif OS 2 Renforcer la prise en compte de la diversité de la clientèle	**Indicateur** ISC – Clientèle diversifiée	**2019** 8,7	**Cible 2020** 8,5
Plan d'action 2019	**Réalisations 2019**		
Refléter la diversité dans la sensibilisation du grand public et du personnel et dans les communications qui leur sont adressées. **Échéancier :** annuel	• À l'occasion de la 23e Semaine québécoise des personnes handicapées, la Société a lancé deux vidéos sur les services aux accidentés, dont une présentant le témoignage d'une personne handicapée. • La Journée internationale des personnes handicapées a été soulignée par un message de sensibilisation destiné aux membres du personnel et portant sur les chiens guides et d'assistance. • La Société utilise dans ses documents publics des représentations visuelles de situations de handicap, notamment dans son bilan routier et dans son rapport annuel de gestion.		
Rappeler au personnel visé l'importance de recenser les plaintes et les commentaires formulés par une clientèle diversifiée. **Échéancier :** annuel	Des interventions sont effectuées régulièrement pour sensibiliser le personnel du Centre de la satisfaction des clientèles.		
Suivre l'évolution du taux de réussite des examens théoriques de conduite et réviser les questions pour en améliorer la compréhension, au besoin. **Échéancier :** annuel	Des changements ont été apportés aux questions de l'examen théorique, entre autres pour en simplifier la formulation et pour remplacer certains mots par d'autres plus faciles à comprendre par les candidats.		
Réviser les communications écrites destinées à la clientèle. **Échéancier :** 2020	• Les travaux de simplification des lettres de la Société se sont poursuivis en 2019. • Les lettres sont soumises en continu au panel Web de la Société pour commentaires. • Un guide sur les bonnes pratiques rédactionnelles a été produit à l'intention du personnel.		
Objectif OS 3 Consolider la prise en compte des besoins de la clientèle des personnes handicapées	**Indicateur** ISC – Clientèle des personnes handicapées	**2019** 8,8	**Cible 2020** 8,6
Plan d'action 2019	**Réalisations 2019**		
Établir un cadre de référence sur les médias adaptés. **Échéancier :** 2019 (reporté à 2020)	Les travaux entrepris se poursuivront en 2020.		
Réaliser des activités de sensibilisation du grand public aux espaces réservés de stationnement aux personnes handicapées. **Échéancier :** annuel	Deux publications ont été diffusées sur les réseaux sociaux.		
Rehausser le degré d'accessibilité Web pour les personnes ayant des besoins particuliers. **Échéancier :** 2020	Les travaux entrepris se poursuivront en 2020.		
Intégrer des points de vérification touchant l'accessibilité des lieux dans le formulaire de visite administrative des mandataires de la Société **Échéancier :** 2020	Les travaux entrepris se poursuivront en 2020.		

[9] Voir la section III. Dans le tableau, les sigles OS et ISC signifient respectivement « Objectif spécifique » et « Indice de satisfaction de la clientèle ».

Intégrer un exercice de consultation des personnes handicapées dans la planification annuelle des actions à l'endroit des personnes handicapées **Échéancier :** 2020	Un sondage a été diffusé en ligne en 2019 pour inviter le personnel à suggérer des actions, à l'égard des personnes handicapées, qui favoriseraient l'accessibilité, autant pour la clientèle que pour le personnel.
Promouvoir la boîte courriel « Gestion immobilière » auprès des employés afin de faciliter le traitement des demandes liées à la présence d'obstacles physiques. **Échéancier :** annuel	En 2019, la Société a invité les membres de son personnel à signaler tout obstacle qui pourrait empêcher une personne handicapée de circuler dans ses bâtiments ou d'y avoir accès.
Réviser le processus de formation et d'évaluation des conducteurs, y compris les outils mis à la disposition de la clientèle. **Échéancier :** 2020	Des travaux sur les pratiques à mettre en place pour les clients ayant besoin d'un accompagnement personnalisé lors de l'examen théorique sont en cours.
Mettre en place les procédures internes permettant l'accessibilité à un interprète visuel et tactile chez les mandataires de la Société pour les services au comptoir. **Échéancier :** 2019 (reporté à 2020)	Des travaux sont en cours en vue de modifier les ententes entre la Société et ses mandataires concernant l'accès à un interprète pour l'obtention de services au comptoir.
Uniformiser l'accès à un interprète visuel et tactile pour les personnes sourdes et malentendantes lors des examens et des cours théoriques et pratiques pour toutes les classes de permis de conduire. **Échéancier :** 2020	Des travaux sont en cours en vue d'uniformiser les procédures et les directives internes pour que les modalités de traitement de l'accès à un interprète y soient prévues.
Informer les associations de personnes sourdes et malentendantes de la disponibilité du matériel d'apprentissage des cours de conduite en langues des signes québécoise et américaine. **Échéancier :** 2019	La Société a informé le ReQUIS* de l'accessibilité du matériel d'apprentissage aux personnes sourdes et malentendantes. * Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes
Poursuivre les travaux réglementaires visant à éliminer la norme auditive pour les chauffeurs de taxi et les conducteurs de véhicules lourds. **Échéancier :** 2019	La *Loi concernant les services de transport par taxi* a été modifiée de manière à lever toute restriction relative à la conduite d'un véhicule taxi par des personnes sourdes ou malentendantes. Ces modifications ont été adoptées en octobre 2019 et entreront en vigueur en octobre 2020. Les travaux sont suspendus en ce qui concerne les conducteurs de véhicules lourds soumis à cette restriction.
Transmettre annuellement aux mandataires de la Société le *Bilan des réalisations et plan d'action à l'égard des personnes handicapées.* **Échéancier :** annuel	Les mandataires en matière de permis et d'immatriculation ont reçu une copie du bilan des réalisations de la Société.
Analyser les résultats du projet pilote visant l'offre de services psychologiques dès l'ouverture d'une demande d'indemnisation. **Échéancier :** 2019	Depuis juin 2019, les services psychologiques du Programme de soutien psychologique précoce sont accessibles dans l'ensemble du Québec, dès l'ouverture d'une demande d'indemnisation par les clients accidentés.
Revoir les modalités de traitement de la clientèle accidentée de la route ayant une incapacité permanente préexistante au moment de l'accident de la route. **Échéancier :** 2019	Les modalités ont été revues et les changements sont en cours d'implantation. Ils ont pour effet, entre autres : • d'uniformiser le traitement des demandes; • de réduire le nombre de documents médicaux exigés.

Objectif OS 7 Assurer le développement d'une expertise adaptée à la diversité de la clientèle	Indicateur Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire en diversité pour réaliser leur travail	2019 76 %	Cible 2020 75 %

Plan d'action 2019	Réalisations 2019
Diffuser la formation « La gestion de la diversité, un atout pour la Société » parmi les nouveaux membres du personnel en contact avec la clientèle. **Échéancier :** en continu	La formation intitulée « La gestion de la diversité, un atout pour la Société » a été donnée aux nouveaux membres du personnel en contact avec la clientèle et aux nouveaux conseillers en gestion des ressources humaines.
Offrir des services-conseils en gestion de la diversité **Échéancier :** en continu	La Société offre en continu des services-conseils en matière de diversité. Par exemple, en 2019 : • message de sensibilisation sur l'application de la clause d'impact; • présentation des obligations en matière d'accès des personnes handicapées aux documents et aux services de la Société; • interventions sur l'obligation d'accommodement dans la prestation de services; • accompagnement d'un gestionnaire pour la préparation d'une entrevue d'embauche d'une personne sourde ou malentendante.
Diffuser aux conseillers en services aux accidentés une formation sur l'interaction avec la clientèle ayant des troubles de la personnalité et une autre sur la gestion de la douleur. **Échéancier :** 2019	Les formations ont été données aux conseillers.

Obstacle : Représentation des personnes handicapées parmi le personnel de la Société

Objectif OS 6 Favoriser l'attraction, l'intégration et la fidélisation du personnel en tenant compte de la diversité	Indicateur Taux d'embauche de membres de groupes cibles Taux de représentativité des personnes handicapées	2019 24 % 1,2 %	Cibles gouv. 25 % 2 %

Plan d'action 2019	Réalisations 2019
Poursuivre le projet d'insertion en emploi de stagiaires ayant un trouble du spectre de l'autisme. **Échéancier :** annuel	La Société a maintenu sa collaboration avec l'organisme Intégration TSA. En 2019, 4 stagiaires ont bénéficié d'un stage supervisé de 200 heures, reconnu par le ministère de l'Éducation et dont l'objectif est leur insertion en emploi.
Procéder à une veille des meilleures pratiques gouvernementales en matière d'embauche de membres des groupes cibles **Échéancier :** annuel	Des activités de veille sont réalisées en continu par l'étude de différentes publications, dont celles de l'Office des personnes handicapées du Québec. La Société a assisté à la formation intitulée « Comment améliorer le processus d'embauche des personnes en situation de handicap (PSH)? » offerte par le Conseil du patronat du Québec et des organismes spécialisés en employabilité des personnes handicapées.
Sensibiliser les vice-présidences à l'embauche de membres des groupes cibles. **Échéancier :** annuel	Des suivis de l'embauche de membres des groupes cibles ont été réalisés au cours de l'année dans chacune des vice-présidences. Un tableau de reddition de compte présentant les taux d'embauche ventilés par secteur leur a été acheminé.

Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires **Échéancier :** annuel	• Deux activités de communication ont été réalisées pour sensibiliser les gestionnaires au PDEIPH, dont l'une lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées. • Un projet a été soumis pour l'accueil d'un stagiaire en 2020. • Un gestionnaire a témoigné auprès d'un groupe de pairs pour le sensibiliser à l'intégration en emploi d'une personne handicapée.
Sensibiliser les conseillers en gestion contractuelle à l'approvisionnement accessible. **Échéancier :** annuel	Les conseillers ont assisté à une présentation sur les objectifs en matière d'acquisitions écoresponsables et accessibles.

II. PLAN D'ACTION 2020 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

En 2020, la Société poursuit ses efforts en vue de bonifier l'expérience client des personnes handicapées, tant dans la réalisation des activités liées à sa mission que par les efforts investis dans la mise en œuvre du Plan stratégique 2016-2020. À cet égard, l'indice de satisfaction de la clientèle des personnes handicapées, mesuré annuellement, permet d'évaluer les effets des actions réalisées à l'endroit des personnes handicapées.

Dans la réalisation de sa mission de protection de la personne contre les risques liés à l'usage de la route, la Société continue de mener des actions qui contribuent à la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Le tableau ci-dessous présente les actions visant les objectifs stratégiques relatifs aux personnes handicapées contenus dans le Plan de développement durable 2016-2020[10] qui sont prévues en 2020.

Obstacles : • Accessibilité aux documents, aux lieux et aux services • Connaissance et compréhension de la situation des personnes handicapées		
Objectif OS 2 Renforcer la prise en compte de la diversité de la clientèle	Indicateur ISC – clientèle diversifiée	Cible 2020 8,5
Sous-obstacles	**Plan d'action 2020**	**Échéancier**
Présence inégale de représentations du handicap dans les communications	Refléter la diversité dans les outils et activités de sensibilisation du grand public et du personnel et dans les communications qui leur sont adressées. • Une attention particulière sera apportée à l'intégration de la diversité liée au handicap dans les activités de communication adressées au grand public et aux membres du personnel.	Annuel
Difficulté à reconnaître les situations comportant des éléments de handicap	Rappeler au personnel visé l'importance de recenser les plaintes et les commentaires formulés par une clientèle diversifiée. • Des rappels réguliers seront faits au personnel, dont un rappel annuel officiel et des rappels occasionnels découlant du processus de contrôle de qualité.	Annuel
Accessibilité inégale des documents dans un langage clair et simple	Suivre l'évolution du taux de réussite des examens de conduite théoriques et réviser les questions pour en faciliter la compréhension, au besoin. • Un suivi régulier des questions d'examens de conduite théoriques sera effectué.	Annuel
	Réviser les communications écrites destinées à la clientèle. • Des consultations auprès de clientèles vulnérables sont prévues pour tester leur compréhension de certaines lettres de la Société. • Des consultations auprès de personnes handicapées concernant la documentation des programmes en matière de vignettes de stationnement et d'adaptation de véhicule seront planifiées.	2020
Obstacles : • Accessibilité aux documents, aux lieux et aux services • Connaissance et compréhension de la situation des personnes handicapées		
Objectif OS 3 Consolider la prise en compte des besoins de la clientèle des personnes handicapées	Indicateur ISC – Clientèle des personnes handicapées	Cible 2020 8,6
Sous-obstacles	**Plan d'action 2020**	**Échéancier**
Difficulté d'accès aux modalités d'obtention d'un document en format adapté	Établir un cadre de référence sur les médias adaptés. • Un projet de cadre de référence sera conçu au cours de l'année.	2020

[10] Voir la section III. Dans le tableau, les sigles OS et ISC signifient respectivement « Objectif spécifique » et « Indice de satisfaction de la clientèle ».

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. • Des communications adressées au grand public seront diffusées dans les médias sociaux au cours de l'année.	Annuel
Accessibilité insuffisante à des outils de suivi de l'expérience des personnes handicapées avec la Société	Rehausser le degré d'accessibilité Web pour les personnes ayant des besoins particuliers. • Un devis sera préparé pour la réalisation de tests de navigation.	2020
	Intégrer des points de vérification touchant l'accessibilité des lieux dans le formulaire de visite administrative chez un mandataire de la Société. • Un outil de vérification sera soumis au personnel responsable des visites administratives pour commentaires.	2020
	Intégrer un exercice de consultation des personnes handicapées dans la planification annuelle des actions à l'endroit des personnes handicapées. • Un bilan sera effectué pour dégager les constats et déterminer les pistes à suivre pour les prochaines consultations.	2020
	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 faisant la promotion de la boîte courriel « Gestion immobilière » sera transmise au personnel au cours de l'année.	Annuel
Mesures incomplètes d'adaptation des services au handicap	Réviser le processus de formation et d'évaluation des conducteurs, y compris les outils mis à la disposition de la clientèle. • Un comité de travail se penchera sur les modalités d'accompagnement des clients ayant besoin d'un accompagnement personnalisé lors de l'examen théorique.	2020
	Mettre en place des procédures internes permettant l'accès à un interprète visuel et tactile chez les mandataires de la Société pour les services au comptoir. • Les aspects administratifs de la procédure à suivre par les mandataires seront établis au cours de l'année.	2020
	Uniformiser l'accès à un interprète visuel et tactile pour les personnes sourdes et malentendantes lors des examens et des cours théoriques et pratiques pour toutes les classes de permis de conduire. • Les procédures internes seront mises à jour pour préciser les modalités d'accès à un interprète visuel et tactile.	2020
	Transmettre annuellement aux mandataires de la Société le *Bilan des réalisations et plan d'action à l'égard des personnes handicapées.*	Annuel

Objectif OS 7 Assurer le développement d'une expertise adaptée à la diversité de la clientèle	Indicateur Pourcentage des employés en contact avec la clientèle qui considèrent avoir l'expertise nécessaire en diversité pour réaliser leur travail	Cible 2020 75 %
Sous-obstacles	**Plan d'action 2020**	**Échéancier**
Connaissance variable de la réalité des personnes handicapées	Donner la formation intitulée « La gestion de la diversité, un atout pour la Société » aux nouveaux membres du personnel en contact avec la clientèle. • La formation se poursuit selon l'arrivée de nouvelles cohortes d'employés en contact avec la clientèle.	En continu
	Offrir des services-conseils en gestion de la diversité. • Des démarches seront entreprises pour concevoir une activité de sensibilisation du personnel à l'employabilité des personnes handicapées.	En continu

Obstacle : Représentation des personnes handicapées parmi le personnel de la Société		
Objectif OS 6 Favoriser l'attraction, l'intégration et la fidélisation du personnel en tenant compte de la diversité	Indicateur Taux d'embauche de membres des groupes cibles Taux de représentativité des personnes handicapées	Cible gouv. 25 % 2 %
Sous-obstacles	**Plan d'action 2020**	**Échéancier**
Difficulté d'atteindre la proportion de personnes handicapées ciblée au sein de l'effectif de la Société	Poursuivre le projet d'insertion en emploi de stagiaires ayant un trouble du spectre de l'autisme. • La Société maintient sa collaboration avec l'organisme Intégration TSA et accueillera une cohorte de stagiaires ayant un trouble du spectre de l'autisme.	Annuel
	Procéder à une veille relativement aux meilleures pratiques gouvernementales en matière d'embauche de membres des groupes cibles. • Des activités de balisage et de veille seront réalisées au cours de l'année.	Annuel
	Sensibiliser les vice-présidences à l'embauche de membres des groupes cibles. • Un suivi de l'embauche est effectué trimestriellement dans les vice-présidences par la Direction des ressources humaines.	Annuel
	Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires. • Tous les ans, au cours de la Semaine québécoise des personnes handicapées, un communiqué de promotion du PDEIPH est transmis aux gestionnaires. Un deuxième envoi est effectué à l'automne pour l'appel de projets.	Annuel
Connaissance variable de la réalité des personnes handicapées	Sensibiliser les conseillers en gestion contractuelle à l'approvisionnement accessible. • Un rappel aux conseillers est effectué chaque année.	Annuel

III. OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2016-2020

La Société consacre deux objectifs stratégiques spécifiques aux personnes handicapées dans son Plan stratégique 2016-2020, qui couvre l'ensemble de ses activités et de sa clientèle. Ces deux objectifs sont contenus dans le Plan de développement durable 2016-2020. Ils sont assortis d'indicateurs qui permettent à la Société de mesurer l'effet des actions qu'elle met en œuvre pour cette clientèle.

Enjeux		
Le bilan routier		**L'expérience client**
Orientations		
1.1 Améliorer les comportements sécuritaires des usagers de la route	**1.2 Adapter nos contrôles à l'évolution de la réalité routière**	**2.1 Bonifier l'expérience du client**
Objectifs		
PS[11] 1.1.1 Bonifier nos stratégies par des interventions ciblées et adaptées au moment opportun Moyenne triennale du nombre de décès par 100 000 habitants Valeur de départ 2015 : 4,4 Cible 2020 : 3,5 Moyenne triennale du nombre de blessés graves par 100 000 habitants Valeur de départ 2015 : 19,8 Cible 2020 : 16,3 **OS 1 Diffuser des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière et contribuer ainsi au rayonnement du milieu culturel québécois** Taux de notoriété moyen des campagnes Valeur de départ 2015 : 78 % Cible 2020 : 80 %	**PS 1.2.1 Raffiner le dépistage des conducteurs à risque** Taux d'efficacité du dépistage Valeur de départ 2015 : 52 % Cible 2020 : 55 %	**PS 2.1.1 Faire évoluer notre prestation de services en fonction des attentes du client** Indice de satisfaction de la clientèle Valeur de départ 2015 : 8,5/10 Cible 2020 : 8,5/10 **OS 2 Renforcer la prise en compte de la diversité de la clientèle** Indice de satisfaction de la clientèle diversifiée Valeur de départ 2016 : 8,3 Cible 2020 : 8,5 **OS 3 Consolider la prise en compte des besoins de la clientèle des personnes handicapées** Indice de satisfaction de la clientèle des personnes handicapées Valeur de départ 2016 : 8,6 Cible 2020 : 8,6
PS 1.1.2 Démontrer le lien entre les comportements et la contribution d'assurance Pourcentage des Québécois qui reconnaissent le lien entre le comportement des usagers de la route et le coût de la contribution d'assurance Valeur de départ 2015 : 68 % Cible 2020 : 80 %	**PS 1.2.2 Améliorer la conformité du transport des biens** Taux de conformité du transport des biens Valeur de départ 2015 : 64 % Cible 2020 : 69 %	**PS 2.1.2 Augmenter l'utilisation des services électroniques en permis et en immatriculation** Taux d'utilisation de la prestation électronique de services en permis et en immatriculation Valeur de départ 2015 : 21 % Cible 2020 : 29 % **OS 4 Sensibiliser la clientèle qui utilise les services en personne aux effets bénéfiques des services électroniques sur l'environnement** Pourcentage de la clientèle sensibilisée Valeur de départ 2016 : 79 % Cible 2020 : 80 %

[11] Le Plan de développement durable 2016-2020 comporte 17 objectifs, soit 10 objectifs formulés dans son Plan stratégique 2016-2020 (PS), auxquels s'ajoutent 7 objectifs spécifiques (OS). L'OS 3 et l'OS 6 concernent directement les personnes handicapées.

Enjeux

Notre transformation

Orientations

3.1 Accroître notre efficience

3.2 Miser sur l'engagement et l'expertise

Objectifs

PS 3.1.1 Moderniser les processus et les façons de faire

Coût de l'administration de l'assurance automobile publique par Québécois

Valeur en 2020 avant la modernisation : 56 $

Valeur cible 2020 : 54 $

OS 5 Améliorer notre performance environnementale

Indicateur : Émissions de gaz à effet de serre (GES) évitées

Cible : 80 tonnes de GES évitées par année à partir de 2018

PS 3.2.1 Maintenir nos équipes mobilisées

Taux de mobilisation du personnel

Valeur de départ 2015 : 81 %

Cible 2020 : 81 %

OS 6 Favoriser l'attraction de la main-d'œuvre ainsi que l'intégration et la fidélisation du personnel en tenant compte de la diversité

Indicateurs	Valeurs de départ 2015	Cibles gouvernementales
Taux d'embauche des membres des groupes cibles	14,6 %	25 %
Taux de représentativité des communautés culturelles[12]	5,4 %	9 %
Taux de représentativité des personnes handicapées	1,5 %	2 %

PS 3.1.2 Optimiser nos canaux de distribution de services en permis et en immatriculation

Coût moyen par transaction en permis et en immatriculation

Valeur en 2020 avant l'optimisation : 6,50 $

Valeur cible 2020 : 6,25 $

PS 3.2.2 Se doter d'une expertise adaptée aux besoins

Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise pour réaliser leur travail

Valeur de départ 2015 : 71 %

Cible 2020 : 75 %

OS 7 Assurer le développement d'une expertise adaptée à la diversité de la clientèle

Pourcentage des employés en contact avec la clientèle qui considèrent avoir l'expertise nécessaire en diversité pour réaliser leur travail

Valeur de départ 2015 : 71 %

Cible 2020 : 75 %

[12] Les changements apportés par le programme d'accès à l'égalité en emploi 2018-2023 se trouvent dans le rapport annuel de gestion 2018 de la Société.

GROUPE DE TRAVAIL

Le comité directeur en développement durable de la Société approuve les recommandations du groupe de travail en développement durable, qui est composé de représentants de tous les secteurs de l'organisation. Ce groupe est consulté deux fois par année pour assurer la planification et le suivi des actions à l'égard du développement durable et de celles qui concernent les personnes handicapées.

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2016-2020

Le Plan de développement durable 2016-2020 a été élaboré avec la collaboration de l'ensemble des secteurs de la Société. Il a été adopté le 22 mars 2017 par le conseil d'administration de la Société. La version officielle a été transmise à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Le *Bilan des réalisations 2019 et plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées* de la Société a été approuvé par la présidente et chef de la direction en juin 2020.

En les publiant dans les sites intranet et Web, la Société rend accessibles à son personnel et au grand public le Plan de développement durable ainsi que le *Bilan des réalisations 2019 et plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées* qui en découle.

Toute personne qui éprouve des difficultés à consulter ces documents peut demander de l'aide à la Direction 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 de la présidente et chef de la direction
Société de l'assurance automobile du Québec
800, Tour de la Place Victoria, 27e étage
Case postale 392
Montréal (Québec) H4Z 1L6
Téléphone : 514 954-7641
Courriel : julie.boulanger@saaq.gouv.qc.ca

Société de l'assurance automobile
Québec

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

C-6364 (20-06)