

La personne
AVANT TOUTE CHOSE

La Société de
l'assurance automobile
du Québec,
**un modèle unique
au monde.**



Québec 

Ce document a été réalisé par
la Société de l'assurance automobile du Québec.

Direction des communications
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Site Web : www.saaq.gouv.qc.ca

Dépôt légal 2006
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-47347-7

TABLE DES MATIÈRES

- | | |
|-----------|--|
| 3 | UN MODÈLE UNIQUE AU MONDE |
| 5 | LA PERSONNE AVANT TOUTE CHOSE |
| 8 | LA PRÉVENTION : AU CŒUR DE
NOS PRÉOCCUPATIONS |
| 11 | DES MILLIONS DE CLIENTS |
| 13 | NOS EMPLOYÉS : NOTRE FER DE LANCE |
| 14 | UNE PRÉSENCE ACTIVE SUR LES ROUTES |
| 15 | LE PARTENARIAT PIERRE D'ASSISE
DE LA SOCIÉTÉ |
| 16 | QUELQUES JALONS |

UN MODÈLE UNIQUE AU MONDE



Prévention
Contrôle
Indemnisation
Réadaptation

La population du Québec comptant plus de sept millions de citoyens, la Société de l'assurance automobile dessert donc autant d'hommes, de femmes et d'enfants, au profit desquels elle assume divers mandats. Son principal objectif est de veiller à la sécurité des usagers de la route et d'offrir des services de qualité aux citoyens du Québec.

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route, à l'intérieur d'un modèle de gestion intégrée unique au monde, qui recouvre à la fois la *prévention*, le *contrôle*, l'*indemnisation* et la *réadaptation*. Elle agit donc parallèlement en sécurité routière et en assurance automobile, de façon que ses mesures en matière de sécurité routière permettent à la population québécoise de bénéficier d'un régime d'indemnisation financé par des contributions qui sont parmi les moins élevées en Amérique du Nord.

En outre, la Société agit comme fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, lequel a été créé en 2004.

En cette qualité :

Elle administre le régime public d'assurance automobile sans égard à la responsabilité. Les personnes accidentées de la route sont indemnisées rapidement pour la perte réelle subie sur le plan économique. Pour réduire les préjudices corporels dont elles ont été l'objet, la Société investit dans leur réadaptation lorsque leur condition le justifie;

Elle mène des activités de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers de la route à adopter un comportement sécuritaire, afin de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures;

Elle recommande, en tant qu'organisme responsable du Code de la sécurité routière, les modifications législatives et réglementaires utiles pour améliorer la sécurité routière ou pour favoriser le respect de la loi et en faciliter l'application. Elle met également au point des politiques et des programmes en matière de sécurité routière, et elle en fait le suivi;

Elle perçoit les contributions qui servent à financer le régime d'assurance et elle fixe le taux des contributions d'assurance automobile.

Pour les besoins de la sécurité routière, la Société exerce un contrôle sur l'accès au réseau routier. Elle gère l'accès au permis de conduire et s'assure que les conducteurs possèdent les qualités et les aptitudes nécessaires pour conduire. Elle gère l'immatriculation des véhicules et, en vue de favoriser la sécurité routière, elle s'assure que ces derniers respectent les normes établies. Enfin, par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec, elle contrôle, sur l'ensemble du territoire québécois, le respect des normes afférentes au transport de personnes et de biens.

LA PERSONNE AVANT TOUTE CHOSE

Le régime public d'assurance automobile est universel : durant toute leur vie, les Québécois bénéficient de sa couverture, qu'ils subissent un accident de la route sur le territoire québécois ou ailleurs dans le monde.



En raison de la qualité des services qu'il offre aux victimes d'accidents routiers, le régime public d'assurance automobile du Québec fait l'envie de nombreux pays. Voué essentiellement à l'indemnisation des dommages corporels en fonction de la gravité des blessures et de la perte économique subie, il n'est assorti d'aucun droit de poursuite en responsabilité civile, que la personne soit responsable ou non de l'accident.

Avant 1978, le régime était entièrement basé sur la notion de responsabilité. Les problèmes étaient alors nombreux pour les accidentés de la route :

- 28 % des personnes blessées ne touchaient aucune indemnité;
- les personnes accidentées non responsables de l'accident n'étaient dédommagées que pour 60 % de la perte économique qu'elles avaient subie;
- les dépenses de fonctionnement du système d'assurance absorbaient 41 % des primes;
- 42 % des réclamations en lien avec des blessures corporelles n'avaient pas donné lieu à un règlement après un an;
- les primes ne cessaient d'augmenter.

Véritable filet social, le régime d'assurance offre une couverture étendue. Ainsi, les différentes indemnités allouées par la Société à toute victime d'un accident routier visent à assurer sa qualité de vie durant la période où elle est incapable d'exercer son emploi et d'accomplir ses activités habituelles. Les indemnités versées par la Société sont aussi généreuses que celles qui sont accordées par les tribunaux, mais sans les coûts, les tracas et les délais associés au système judiciaire.

La Société fait plus qu'indemniser les personnes accidentées : elle s'engage directement auprès des accidentés et s'associe au réseau de la santé et des services sociaux pour favoriser leur retour aux activités qu'ils exerçaient avant l'accident.

Chaque année, la Société reçoit près de 35 000 demandes d'indemnisation.

Au cours des vingt-cinq dernières années, elle a versé près de douze milliards de dollars à quelque 817 000 victimes d'accidents de la route.

Chaque année, la Société assume également ses responsabilités sociales en offrant des services de réadaptation aux quelque 6 000 personnes victimes de traumatismes cranio-cérébraux, de blessures médullaires (atteintes à la moelle épinière) ou de tout autre traumatisme grave, ce qui lui vaut d'être reconnue comme chef de file au Québec en matière de réadaptation. Ainsi, son programme de traumatologie est à l'avant-garde et ses orientations sont celles que préconise l'Organisation mondiale de la santé. En outre, il permet à la personne accidentée de recevoir des services de réadaptation tant et aussi longtemps que son état l'exige.

La Société investit plusieurs dizaines de millions de dollars par année dans ses programmes de réadaptation. Depuis le début des ententes de services en 1987, elle a consacré 260 millions de dollars au financement de services spécialisés en réadaptation.

Évaluation Indemnisation Réadaptation

Cité en exemple par les spécialistes d'ici et d'ailleurs, le Continuum de services en traumatologie, mis sur pied par la Société en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, est constitué de l'ensemble des moyens humains et techniques nécessaires à la prise en charge et au traitement approprié et rapide des victimes d'accidents de la route. La qualité, la rapidité et la concertation des interventions contribuent à sauver des vies, à réduire la gravité des blessures et à prévenir les éventuelles séquelles.

Mis en place vers la fin des années 1980, le Continuum de services en traumatologie permet de venir en aide aux victimes d'accidents dès l'intervention des services d'urgence 911. Par la suite, la personne est prise en charge du moment où elle est transportée par ambulance jusqu'à celui où elle est traitée par les

spécialistes du réseau des centres de traumatologie et des services de réadaptation. Grâce à ce système, le Québec a réduit le taux de mortalité associée à un traumatisme grave. En effet, selon une recherche menée à la fin des années 1990, une victime de la route sur deux mourait des suites d'un traumatisme grave en 1993, et seulement un décès sur cinq était attribuable à un tel traumatisme en 1998.

Depuis son entrée en vigueur, le régime d'assurance sans égard à la responsabilité a fait ses preuves. Entre autres avantages, la majorité des Québécois apprécie :

- sa simplicité : le seul critère pour être indemnisé est l'établissement du lien entre les dommages corporels et l'accident;
- son équité : tous les Québécois sont admissibles à des indemnités en cas d'accident, peu importe le degré de responsabilité ou de solvabilité des parties;
- son efficacité : les victimes d'accidents sont prises en charge de plus en plus rapidement, peuvent avoir accès à des programmes de réadaptation et sont indemnisées en cas de rechute;
- son faible coût : le montant des contributions, perçues à même les frais relatifs au permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules, se situe parmi les plus bas en Amérique du Nord.



LA PRÉVENTION : AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

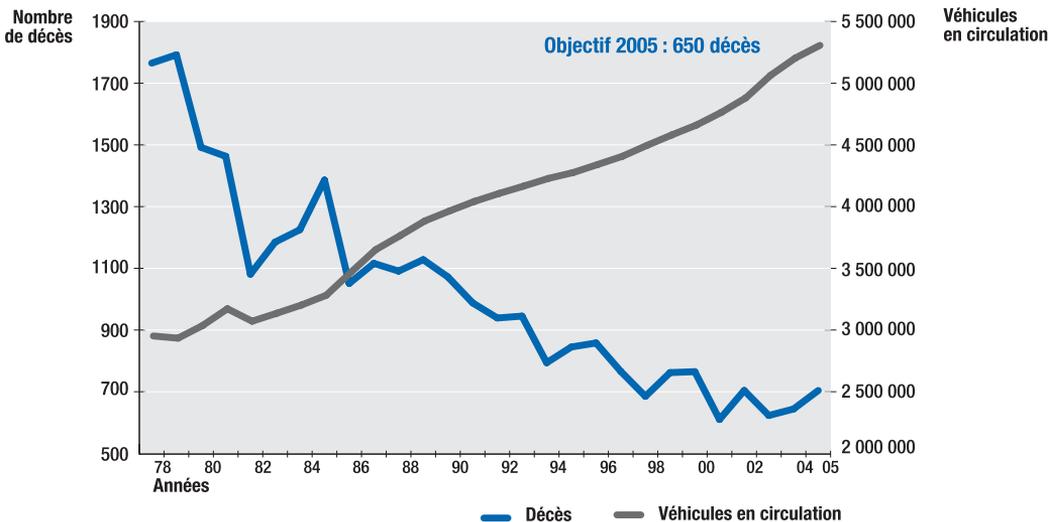


Qualité
Intégrité
Équité

Au fil des ans, les actions de prévention menées par la Société, de concert avec ses indispensables partenaires, ont contribué à améliorer de façon notoire le bilan routier du Québec. Qu'il s'agisse des victimes de la vitesse ou de la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, ou encore des cyclistes ou des piétons impliqués dans un accident routier, le nombre de décès sur les routes a diminué de façon considérable au cours des dernières décennies. La Société et ses partenaires peuvent être fiers de ces résultats qui témoignent de l'importance et de la nécessité de la promotion de la sécurité routière.

Alors que l'on comptait 1765 décès sur les routes du Québec en 1978, année de la création de la Société, ce nombre ne s'élevait plus qu'à 704 en 2005, ce qui équivaut à une réduction de 60%. À cet égard, le Québec se compare avantageusement aux principaux pays industrialisés.

VICTIMES DÉCÉDÉES SUR LES ROUTES DU QUÉBEC ET VÉHICULES EN CIRCULATION DE 1978 À 2005



Les résultats obtenus par le Québec en matière de prévention routière sont attribuables, en grande partie, aux efforts de la Société. Chef de file en ce domaine, celle-ci a multiplié ses interventions pour contrer le fléau de la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, et pour imposer le port de la ceinture de sécurité.

En 1997, une étape décisive a été franchie avec la réforme majeure du Code de la sécurité routière, qui tend désormais à responsabiliser les nouveaux conducteurs, à contrer radicalement la conduite avec les facultés affaiblies et à éliminer la conduite sans permis valide.

À titre de commanditaire principal, la Société a investi, depuis 1985, plus de cinq millions de dollars pour soutenir l'Opération Nez rouge, un programme de lutte contre la conduite avec les facultés affaiblies. Unique en son genre, ce programme offre un service de chauffeur privé, gratuit et assuré par des bénévoles. Il est offert pendant la période des Fêtes à toute personne qui a consommé de l'alcool ou qui ne se sent pas en état de conduire son véhicule.

Entre la Société de l'assurance automobile et l'Opération Nez rouge, il y a beaucoup plus qu'une histoire d'investissement financier. C'est une histoire de cœur qui rallie les deux partenaires à une même cause et qui les porte à viser un même but : sauver des vies.

Grâce à sa participation aux modifications des lois et des règlements, qui sont maintenant plus sévères, à ses campagnes de promotion de la sécurité routière et à la collaboration de ses partenaires, notamment l'ensemble des services policiers du Québec, la Société a contribué à changer les comportements et les attitudes de la population québécoise en ce qui a trait à l'usage de la route. Ces efforts ont porté des fruits, puisque le nombre de décès sur les routes du Québec a diminué de 60 % depuis 1978, tandis que le nombre de véhicules en circulation est passé de trois à cinq millions pendant la même période.

Le taux de port de la ceinture de sécurité, qui oscillait autour de 55 % à la fin des années 1970, se situe actuellement à près de 93 %, soit un des taux les plus élevés en Amérique du Nord.

Entre 1991 et 2000, le nombre de conducteurs qui circulaient sur les routes du Québec avec un taux d'alcool dans le sang supérieur à la limite légale a diminué de plus du tiers. Autrefois jugé d'un œil parfois complaisant, un tel comportement est aujourd'hui considéré comme inadmissible par les Québécois.

En plus d'effectuer régulièrement des sondages et des enquêtes pour améliorer et orienter plus efficacement ses interventions, la Société met en œuvre un ensemble de moyens destinés à sensibiliser la population à l'importance d'adopter des comportements responsables en matière de sécurité routière. À cet égard, ses campagnes de prévention et de promotion, menées au cours des deux dernières décennies, ont démontré le bien-fondé de ses messages à un très large public. Certaines lui ont même permis de remporter des prix prestigieux.

On se rappellera de :

La personne avant toute chose

La route, ça se partage.

À vélo, sois brillant.

L'alcool au volant, ça brise des vies.

Sans ceinture, ça cogne dur.

Cliques-tu... ta ceinture!

Mal installé... danger!

Réfléchir c'est brillant!

L'alcool au volant, c'est criminel!

Fatigué, mets-toi au neutre!

Chauffeur... ce soir t'es toute ma vie!

La vitesse tue.

À vélo sans casque es-tu tombé sur la tête?

Empêchez vos amis de boire et conduire. Insistez.

Prenez quelques minutes de plus... pour vivre.

Parce qu'il y a les autres, pensez-y... ralentissez.

La vitesse peut vous ralentir pour la vie.

Prévoyez le coup! Lorsqu'on boit, on ne conduit pas.

DES MILLIONS DE CLIENTS



À titre d'organisme responsable du Code de la sécurité routière, la Société est chargée d'assumer la gestion du droit d'accès au réseau routier et de percevoir, au nom du gouvernement, les droits s'y rapportant. Par conséquent, c'est à elle que reviennent les multiples responsabilités liées à la délivrance du permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules. Compte tenu de la diversité des services rendus par la Société, le conducteur québécois aura donc à traiter plusieurs fois avec la Société au cours de sa vie.

En matière de sécurité routière, la Société assume un rôle d'expert-conseil auprès du gouvernement du Québec relativement à la mise à jour des lois et des règlements.

**Au service de
toute la population
Partout au Québec**

En vue de satisfaire adéquatement aux besoins de l'ensemble des 4,8 millions de conducteurs québécois, la Société s'est dotée d'un réseau comprenant 43 centres de services, 11 unités mobiles et un grand nombre de mandataires privés.

En vertu des dispositions du Code de la sécurité routière, la Société doit s'assurer que les personnes qui désirent obtenir un permis de conduire possèdent les connaissances, les habiletés et la capacité fonctionnelle nécessaires à la conduite d'un véhicule sur la voie publique. Par l'entremise d'examens appropriés à la maîtrise de chaque type de véhicules, elle vérifie donc leurs compétences avant de leur délivrer un permis de conduire.

Dans le cadre de son mandat de surveillance, la Société tient à jour le dossier de conduite des titulaires de permis, pour s'assurer qu'ils sont toujours aptes à conduire un véhicule. De nombreuses autres responsabilités lui sont dévolues à l'intérieur de ce mandat, notamment le pouvoir de renouveler, de suspendre, de révoquer ou d'annuler les droits de conduire ou de mettre un véhicule en circulation.

La Société évalue le comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. À cette fin, elle identifie ceux qui présentent un risque pour la sécurité des usagers de la route ou qui compromettent l'intégrité du réseau routier.

Chaque année, les différents aspects de la gestion du Code de la sécurité routière mettent la Société en relation avec plus de quatre millions de citoyens, de même qu'avec de nombreux interlocuteurs au Québec et ailleurs en Amérique du Nord.

Chaque année, la Société reçoit quelque 3,5 millions d'appels téléphoniques et effectue environ 17 millions de transactions diverses.

NOS EMPLOYÉS : NOTRE FER DE LANCE



**Respect
Courtoisie
Services
de qualité**

Au fil des ans, les mandats confiés à la Société ont modifié sa structure et son visage de façon importante. Alors qu'elle comptait 400 employés au moment de sa création, la Société dispose maintenant d'un effectif de quelque 3 500 personnes. Dans l'exercice quotidien de ses fonctions, le personnel de la Société veille à maintenir une attitude respectueuse et courtoise envers sa clientèle.

Le personnel de la Société veille également à fournir aux citoyens des renseignements fiables, à leur faciliter l'accès aux services auxquels ils ont droit, à traiter leur dossier avec équité et confidentialité et à communiquer avec eux dans un langage clair et compréhensible.

UNE PRÉSENCE ACTIVE SUR LES ROUTES



Sécurité
Protection
Contrôle

En 1991, l'expertise de la Société de l'assurance automobile du Québec en matière de sécurité routière lui a valu d'être désignée, par le gouvernement, comme responsable du contrôle du transport routier des personnes et des biens. L'exercice de ce mandat amène la Société, par l'entremise de l'agence Contrôle routier Québec, à contrôler l'application sur route et en entreprise des lois et des règlements régissant l'industrie québécoise du transport des personnes et des biens. Les véhicules visés sont les camions, les autobus et les taxis.

En plus d'améliorer la sécurité des usagers de la route, d'assurer la protection du réseau routier et de veiller à l'équité concurrentielle en transport routier, les quelque 500 personnes qui travaillent à Contrôle routier Québec mettent en place et effectuent le suivi et le contrôle du Programme de vérification mécanique obligatoire et du Programme d'entretien préventif.

Chaque année, sur la route, plus de 300 personnes effectuent la vérification de plus de 96 000 véhicules lourds et la pesée de plus d'un demi-million d'entre eux.

Compétence
Expertise
Collaboration



LE PARTENARIAT PIERRE D'ASSISE DE LA SOCIÉTÉ

Dans le but de partager les responsabilités et de créer la synergie nécessaire pour relever le défi collectif de la sécurité routière et des services offerts aux accidentés de la route, la Société mise sur le partenariat. Au fil des ans, elle s'est associée avec de nombreux acteurs sociaux issus tant du secteur privé que du secteur public. Leurs divers champs de compétence et leurs expertises particulières constituent de précieux atouts dans l'exercice de sa mission et la réalisation de ses mandats.

La Société travaille en complémentarité avec plus d'une centaine de partenaires et de collaborateurs dont les sphères d'activité recoupent certaines de ses responsabilités.

Par conséquent, elle entretient des liens étroits avec de nombreux ministères ou organismes du gouvernement du Québec, avec des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, avec l'ensemble des services policiers, avec de nombreux acteurs et entreprises exerçant des activités dans le domaine du transport, ainsi qu'avec de nombreux partenaires du secteur privé.

QUELQUES JALONS

1977 : Adoption par le gouvernement du Québec de la Loi sur l'assurance automobile instituant la Régie de l'assurance automobile du Québec.

1978 : Entrée en vigueur du régime public d'assurance automobile du Québec.

1980 : Intégration à la Régie du Bureau des véhicules automobiles, qui, jusque-là, relevait du ministère des Transports.

1983 : Implantation de l'étalement annuel de l'immatriculation des véhicules de promenade.

1985 : Intégration d'un important programme de sécurité routière au système d'enseignement du ministère de l'Éducation.

1987 : Adoption du nouveau Code de la sécurité routière par l'Assemblée nationale.

1988 : Année de la sécurité routière au Québec.

1990 : Réforme majeure de la Loi sur l'assurance automobile; l'Assemblée nationale confie à la Régie la responsabilité du contrôle du transport routier des personnes et des biens; la Régie devient la Société de l'assurance automobile du Québec.

1991 : Inauguration du nouveau siège social de la Société.

1992 : Implantation de la tarification du permis de conduire en fonction du nombre de points d'inaptitude.

1994 : Entrée en vigueur du nouveau Code civil du Québec.

1995 : Implantation du permis de conduire plastifié avec photo.

1997 : Modification du Code de la sécurité routière pour rendre plus sévères les dispositions relatives à l'alcool au volant et autorisation de saisie de véhicules.

1998 : Mise en place d'un projet pilote visant la prise en charge rapide des accidentés de la route en milieu hospitalier.

1999 : La Vice-présidence au contrôle routier devient une agence autonome de services au sein de la Société, sous le nom de Contrôle routier Québec.

2000 : Tenue de la commission parlementaire portant sur le contenu du livre vert *La sécurité routière au Québec : un défi collectif*.

2001 : Tenue d'une commission parlementaire sur le régime public d'assurance automobile.

2002 : Tenue de la 16^e Conférence internationale sur l'alcool, les drogues et la sécurité routière, dont la Société est l'hôte.

2004 : Création du Fonds d'assurance automobile du Québec, une fiducie d'utilité sociale gérée par la Société et consacrée à l'indemnisation des accidentés de la route, ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière.

2005 : Participation à la Table québécoise de la sécurité routière, qui a pour mandat de conseiller le ministre des Transports et de lui proposer des actions ou des interventions pour améliorer la sécurité routière au Québec.

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Source : Rapport annuel de gestion 2005

SES SERVICES AUX USAGERS DE LA ROUTE EN 2005

- Au comptoir : 9,6 millions de transactions
- Au téléphone : 3,5 millions d'appels
- En institutions financières : 3,4 millions de paiements
- Par la poste : 2,7 millions de lettres reçues
- Par Internet : 4,2 millions de visites du site Web et 158 000 transactions en ligne

Gestion de :

- 104 439 dossiers traités en indemnisation
- 4 803 dossiers actifs en réadaptation

Versements :

- 862 millions de dollars en indemnités
- 1 132 000 chèques émis ou virements effectués
- 88 millions de dollars au réseau de la santé

Pour l'année 2005, ce sont :

- 34 986 nouvelles demandes d'indemnité reçues
- 4 781 nouveaux dossiers transmis en matière de réadaptation
- 446 486 décisions transmises aux personnes accidentées
- 12 011 demandes de révision reçues

SA GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Gestion de :

- 4,8 millions de permis de conduire
- 5,3 millions de véhicules

Perception de :

- 2,5 milliards de dollars
- 1,7 milliard de dollars pour les gouvernements
- 814 millions de dollars pour la Société

En 2005, la gestion de l'accès au réseau routier représente :

- 16,9 millions de transactions
- 689 910 infractions au Code de la sécurité routière entraînant l'inscription de points d'inaptitude au dossier d'un conducteur
- 785 000 évaluations de conduite
- 389 025 sanctions imposées
- 189 589 évaluations médicales
- 3 625 demandes de révision
- 12,7 millions de consultations de dossiers par les services policiers et les cours de justice

LE CONTRÔLE ROUTIER

Gestion de :

- 111 941 véhicules lourds
- 17 338 autobus et minibus
- 8 247 taxis

Contrôle de la qualité :

- 3 149 entreprises inscrites au Programme d'entretien préventif
- 152 mandataires en vérification mécanique

En 2005, ce sont :

Sur la route :

- 31 379 vérifications mécaniques
- 544 110 pesées de véhicules
- 96 050 contrôles de mouvements de transport
- 30 186 constats d'infraction

En entreprise :

- 736 visites
- 1 491 constats d'infraction

Chez les mandataires :

- 266 792 vérifications mécaniques

LE BILAN ROUTIER

L'évolution du bilan routier de 1978 à 2005	1978	2005	Variation (%) de 1978 à 2005
Titulaires de permis de conduire	3 121 467	4 777 429	+ 53 %
Véhicules en circulation	2 951 387	5 306 534	+ 80 %
Victimes d'accidents	59 288	58 626	- 1 %
■ Blessures mortelles	1 765	704	- 60 %
■ Blessures graves	7 710	6 397	- 17 %
■ Blessures légères	49 813	51 525	+ 3 %
Victimes par 10 000 véhicules en circulation	201	110	- 45 %
■ Blessures mortelles	6,0	1,3	- 78 %
■ Blessures graves	26	12	- 54 %
■ Blessures légères	169	97	- 42 %

**Société de l'assurance
automobile**

Québec 